

**BELGISCH INSTITUUT VOOR POSTDIENSTEN
EN TELECOMMUNICATIE**

B I P T

**BESLUIT VAN DE RAAD VAN HET BIPT
VAN 15 JULI 2015
BETREFFENDE
DE INDICATOREN VOOR DE KWALITEIT VAN DE DIENSTEN**

INHOUDSOPGAVE

1. VOORWERP	4
2. Juridische basis.....	7
3. Analyse van het BIPT.....	8
3.1. AANPAK VAN DE INTERNATIONALE INSTANTIES	9
3.1.1. <i>Het ETSI</i>	9
3.1.2. <i>BEREC</i>	10
3.2. DE AANPAK VAN DE ANDERE EUROPESE LANDEN	10
3.2.1. <i>Frankrijk</i>	10
3.2.2. <i>Spanje</i>	11
3.2.3. <i>Het Verenigd Koninkrijk</i>	12
3.2.4. <i>Portugal</i>	13
3.2.5. <i>Italië</i>	13
3.3. ONDERZOEK VAN DE CRITERIA OP BASIS VAN DE SITUATIE VAN DE BELGISCHE MARKT.....	14
MOTIVERING VAN DE KEUZE VAN HET BIPT	17
3.3.1. <i>Indicator 1: termijn voor indienststelling</i>	17
3.3.2. <i>Indicator 2: het percentage van klachten over de initiële werking van een vaste installatie</i>	18
3.3.3. <i>Indicator 3: Percentage defecten en storingen</i>	19
3.3.4. <i>Indicator 4: de termijn voor herstelling van defecten of storingen</i>	20
3.3.5. <i>Indicator 5: blokkerings- en verbrekingskans voor telefonische oproepen op de mobiele netwerken</i>	20
3.3.6. <i>Indicator 6: wachttijd bij de klantendienst van de operator</i>	21
3.3.7. <i>Indicator 7: het percentage problemen voorgelegd aan de klantendienst die met één contact worden opgelost</i>	22
3.3.8. <i>Indicator 8: klachten over de facturering</i>	23
3.3.9. <i>Indicator 9: dekking van de mobiele netwerken</i>	24
3.4. EVENREDIGHEID	25
3.5. OBJECTIVITEIT EN OPRECHTHEID VAN DE METINGEN VAN DE KWALITEIT VAN DIENSTVERLENING.....	26
3.6. WIJZE VAN PUBLICATIE EN MEDEDELING AAN HET BIPT.....	26
4. Besluit van het BIPT	26
5. Inwerkingtreding.....	28
6. Rechtsmiddelen.....	29
Bijlage 1 – Definities en metingen van indicatoren inzake kwaliteit van dienstverlening.....	30
<i>Betrokken diensten en afdelingen in te schakelen voor de berekening van de indicatoren</i>	30
<i>Referentieperiode</i>	31
<i>Toegangslijn</i>	31
<i>Indicator 1: Termijn voor indienststelling</i>	31
<i>Indicator 2: Percentage klachten over de initiële werking van een installatie</i>	32
<i>Indicator 3: Percentage defecten en storingen</i>	32
<i>Indicator 4: Termijn voor herstelling van een defect of een storing</i>	32
<i>Indicator 5: Blokkerings- en verbrekingskans voor telefonische oproepen op de mobiele netwerken</i>	33
<i>Indicator 6: Antwoordtijd door de klantendiensten van de operator</i>	33
<i>Indicator 7: Percentage problemen voorgelegd aan de klantendienst die bij het eerste contact worden opgelost</i>	34
<i>Indicator 8: Klachten over facturering</i>	34
<i>Indicator 9: Dekking van de mobiele netwerken</i>	34
Bijlage 2 - Tabel voor mededeling van de gegevens aan het BIPT	35
BIJLAGE 3: Synthese van de raadpleging van 13 februari 2015 betreffende de indicatoren van de dienstkwaliteit	37
BETREFT:	37

WIJZE VAN PUBLICATIE EN MEDEDELING AAN HET BIPT	38
GEKOZEN INDICATOREN	38
REFERENTIEPERIODE	39
EVENREDIGHEID	39
INWERKINGTREDING	40
DEFINITIE EN METINGEN.....	40
TERMIJN VOOR INDIENSTSTELLING	40
PERCENTAGE KLACHTEN OVER DE INITIËLE WERKING VAN EEN INSTALLATIE	41
PERCENTAGE DEFECTEN EN STORINGEN.....	41
TERMIJN VOOR HERSTELLING VAN DEFECTEN OF STORINGEN.....	41
KLANTENSERVICE	42
KLACHTEN OVER FACTURERING	42
KLACHTEN OVER DE SNELHEID VAN DE INTERNETVERBINDINGEN	42
DEKKING VAN DE MOBIELE NETWERKEN.....	44

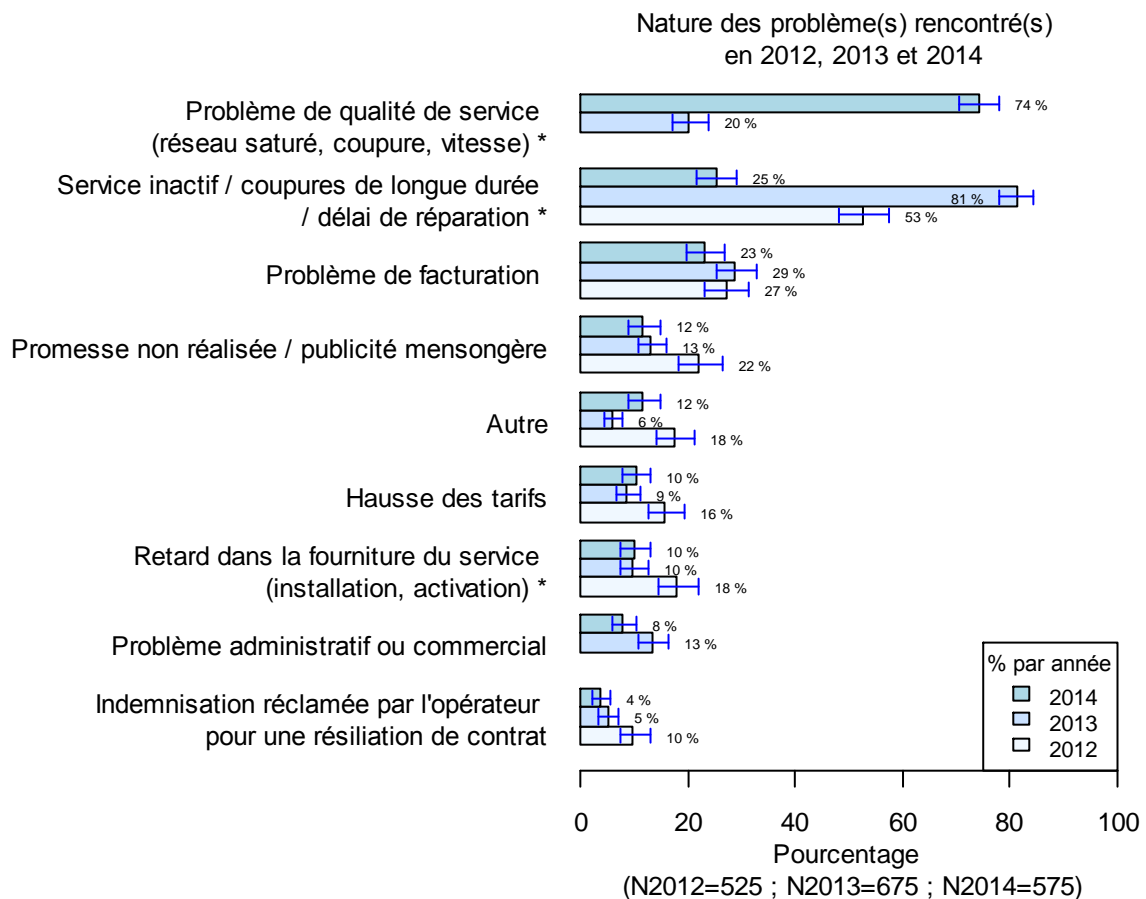
1. VOORWERP

1. De wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie (hierna "de wet") vertrouwt het BIPT de taak toe om de parameters te bepalen die moeten worden gebruikt om de kwaliteit van het netwerk en van de dienstverlening te meten (hierna "indicatoren inzake kwaliteit van dienstverlening") om te garanderen dat de eindgebruikers toegang hebben tot volledige, vergelijkbare en gebruikersvriendelijke informatie.
2. Naast de kosten en de keuze van de beschikbare diensten vormt de kwaliteit van dienstverlening (QoS - quality of service) een sleutelfactor op de vrijgemaakte telecommunicatiemarkt. De keuzes die de consument maakt uit de mogelijkheden aangeboden op de markt worden immers voornamelijk ingegeven door het niveau van de prijs die hij moet betalen voor de telecommunicatiediensten enerzijds en de tevredenheidsgraad over de door de operatoren verstrekte kwaliteit van dienstverlening anderzijds. Het prijsaspect werd reeds gemeten door het BIPT teneinde de consument beter in te lichten. De tariefvergelijker www.bestetarief.be getuige. Dit besluit streeft een gelijkaardig doel na inzake kwaliteit van dienstverlening.
3. De kwaliteit van dienstverlening wordt gedefinieerd als het gecombineerde effect van de verrichtingen die bijdragen tot de tevredenheidsgraad van de klanten die de dienst in kwestie gebruiken. De prestatie stemt overeen met de mate waarin het systeem van de operator die de dienst verstrekt, beantwoordt aan de in de voorwaarden vastgelegde criteria. In deel 3.1.1 dat is gewijd aan het ETSI, vinden we meer details over de begrippen van kwaliteit en prestatie.
4. De indicatoren van kwaliteit van dienstverlening stellen een operator enerzijds in staat om de prestaties van zijn netwerk en zijn diensten te verifiëren en anderzijds bieden ze de gebruiker de mogelijkheid om de graad van overeenstemming tussen de door de aanbieder geadverteerde prestatie en de werkelijk verstrekte kwaliteit van dienstverlening te controleren.
5. Sinds april 2008, het moment waarop ze werden aangenomen door de Raad van het BIPT, zijn twee besluiten betreffende de indicatoren van de kwaliteit van de elektronische-communicatiediensten in voege. Ze slaan respectievelijk op de operatoren van de openbare dienst voor vaste telefonie en de internetproviders enerzijds¹ en anderzijds op de operatoren van de openbare dienst voor mobiele telefonie².
6. Op basis van deze twee besluiten meten de betrokken operatoren een bepaald aantal parameters van kwaliteit en publiceren ze halfjaarlijks het resultaat van deze metingen op hun website. Ze bezorgen de resultaten van hun metingen bovendien aan het BIPT.
7. Ondanks deze verplichting lijkt het niveau van kwaliteit van dienstverlening op de Belgische markt niet voldoende voor een aantal consumenten.

¹ 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.

² 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.

8. Zo heeft in de enquête van 2014 over de situatie op de Belgische markt voor elektronische communicatie vanuit het oogpunt van de gebruikers³, 50% van de respondenten verklaard dat ze een probleem hebben gehad met hun operator(en). De grafiek hieronder illustreert de aard van de vastgestelde problemen.



Aard van de problemen ervaren door de personen die een probleem/problemen hebben ondervonden in 2012, 2013 en 2014

9. Uit de resultaten van de jaarlijkse enquêtes van het BIPT komt naar voren dat wat betreft de kwaliteit van dienstverlening zoals de consument die ervaart, de voornaamste problemen te maken hebben met technische prestaties, defecten en storingen, de facturering, de verstrekking van de dienst (installatie en activering) en de administratieve of commerciële bijstand in geval van probleem.
10. Overigens geven de jaarverslagen van 2013 en 2014 van de Ombudsdienst voor de telecommunicatie aan dat 47,5% van de klachten in 2013 en 46,6% in 2014 betrekking heeft op een probleem met de facturering, 9,8% in 2013 en 12,50% in 2014 op een storing en 3,98% van de gevallen in 2013 en 4,48% in 2014 op een aansluiting⁴. De klachten inzake de betaling van vergoedingen in geval van vervroegde verbreking van

³ <http://www.bipt.be/nl/consumenten/telefoon/publicaties/enquete-over-de-perceptie-van-de-belgische-elektronische-communicatie-markt-door-de-gebruikers-september-2014>

<http://www.ombudsmantelecom.be/nl/jaarverslagen.html?IDD=27&IDC=44>

het contract zijn dan wel gedaald sinds de inwerkingtreding van de bepalingen van de nieuwe wet betreffende de elektronische communicatie (10 juli 2012), het aantal klachten inzake de problemen in verband met de kwaliteit van dienstverlening blijven hoog bij vergelijking.

11. Het jaarverslag van 2014 van de Ombudsdienst analyseert meer in het bijzonder de problemen met facturering, diefstal en hacking terwijl dat van 2013 sterk de nadruk legde op het feit dat vele operatoren de verbintenissen die ze in oktober 2011 bij de ondertekening van het Charter voor klantvriendelijkheid waren aangegaan, niet nakwamen. De Ombudsdienst benadrukte aldus dat de wachttijden om toegang te krijgen tot de klantendiensten van de operatoren veel langer waren dan de twee en een halve minuut vermeld in het Charter, dat de consument niet de mogelijkheid kreeg om zijn contactgegevens achter te laten zodat hij kan worden teruggebeld en dat de diverse klachten niet doeltreffend werden opgelost. Aangezien de cijfers van 2014 van de Ombudsdienst betreffende het onthaal en de follow-up van de klachten door de operatoren zijn verslecht tegenover 2013 en de bepalingen van het Charter voor klantvriendelijkheid niet voldoende leken te worden nageleefd, voelt het BIPT zich genoopt om te onderzoeken hoe beter rekening kan worden gehouden met de belangen van de consument.
12. De situatie op de markt rechtvaardigt dus dat het BIPT zich buigt over de relevantie van de indicatoren in voege, over het nut om ze te behouden, hun vervanging of aanpassing aan de technologische ontwikkelingen. Het BIPT moet ook nagaan of de huidige publicatiewijze beantwoordt aan de eisen van transparantie en toegankelijkheid voor de gebruikers. Momenteel leggen de toepasselijke besluiten de verplichting op om indicatoren te publiceren op een webpagina (of een deel ervan) die toegankelijk is voor de gebruiker in maximaal drie keer klikken. In werkelijkheid is het relatief ingewikkeld om naar deze publicatie te surfen, wat de transparantie van de gepubliceerde informatie niet ten goede komt.
13. Conform zijn strategische as inzake de voorlichting van de consument en doelstelling I/1/2015/05 over de "kwaliteitsbarometer" meent het BIPT dan ook dat het nu gepast is om na te gaan of de indicatoren van kwaliteit van dienstverlening moeten worden gepreciseerd en bijgewerkt, om de manier te bepalen waarop deze kunnen worden gemeten en ze te publiceren voor de eindgebruikers, om de certificeringsmechanismen te bepalen teneinde de objectiviteit van de metingen te garanderen en, desgevallend, om na te gaan welke operatoren en welke diensten zouden betrokken zijn bij de meting.
14. De publicatie van de indicatoren van kwaliteit van dienstverlening draagt bij tot het informeren van de gebruiker en van de diverse spelers op de markt. De verplichting tot publicatie van relevante indicatoren voor kwaliteit van dienstverlening kan de concurrentie stimuleren aangezien ze de aanbieders ertoe kan aanzetten om zich in te spannen om betere prestaties te leveren. De gepubliceerde resultaten moeten relevant zijn, makkelijk bruikbaar en begrijpelijk voor de eindgebruiker die de door de operatoren op de markt verstrekte kwaliteit van dienstverlening wenst te vergelijken.
15. Op 13 februari 2015 heeft het BIPT een raadpleging gelanceerd van de sector over een ontwerpbesluit betreffende de kwaliteitsindicatoren. Proximus, het Platform, Voo, Scarlet en Join hebben daarop gereageerd voor 13 maart 2015, de deadline van de voormelde raadpleging. In bijlage 2 vindt u een samenvatting van deze bijdragen.

16. Om te beantwoorden aan het verzoek dat verscheidene respondenten hebben geuit tijdens de raadpleging, heeft het BIPT op 19 mei 2015 en 17 juni 2015 een rondetafelgesprek georganiseerd met de operatoren die hadden gereageerd op de raadpleging en/of die hieraan wensten deel te nemen. Dit besluit houdt rekening met de standpunten uitgedrukt door de operatoren tijdens de raadpleging en het rondetafelgesprek.
17. Conform artikel 3, eerste lid, van het samenwerkingsakkoord van 17 november 2006 heeft het BIPT op 6 juli 2015 het ontwerp van dit besluit bezorgd aan de audiovisuele gemeenschapsregulators.

2. JURIDISCHE BASIS

18. De verplichtingen inzake kwaliteit van dienstverlening vloeien voort uit Richtlijn 2002/22/EG ("Universeledienstrichtlijn")⁵ waarvan artikelen 11 en 22 de verplichting opleggen om informatie te publiceren over de kwaliteit van dienstverlening die de operatoren belast met de verstrekking van de universele dienst (netwerk en diensten) en eventueel andere operatoren bieden; er kunnen minimale drempels voor te bereiken kwaliteit van dienstverlening worden vastgelegd. Bijlage III van dezelfde richtlijn geeft de ETSI-referenties van de te publiceren parameters en de toepasselijke meetmethodes.
19. In België werd dit aspect van de richtlijn meer bepaald omgezet door artikel 113 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie (hierna "de WEC"), waarvan de drie eerste paragrafen als volgt luiden:

"§ 1. Het Instituut coördineert de initiatieven betreffende de kwaliteit van de openbare elektronische-communicatienetwerken en openbare elektronischecommunicatiediensten.

§ 2. 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 en over de maatregelen die zijn genomen om gelijkwaardige toegang voor eindgebruikers met een handicap te waarborgen. De informatie wordt vóór publicatie eveneens aan het Instituut verstrekt.

§ 3. 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, met inbegrip van mogelijke kwaliteitscertificeringsregelingen, bepalen teneinde ervoor te zorgen dat de eindgebruikers, inclusief eindgebruikers met een handicap, toegang hebben tot volledige, vergelijkbare en gebruikersvriendelijke informatie. "

20. Artikel 7/1 van de wet van 15 mei 2007 betreffende de bescherming van de consumenten inzake omroeptransmissie- en omroepdistributiediensten bevat een gelijkaardige bepaling:

§ 2. 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, met inbegrip van mogelijke kwaliteitscertificeringsregelingen,

⁵ Richtlijn 2002/22/EG van het Europees Parlement en de Raad van 7 maart 2002 inzake de universele dienst en gebruikersrechten met betrekking tot elektronische-communicatienetwerken en diensten ("Universeledienstrichtlijn");

bepalen teneinde ervoor te zorgen dat de consumenten, inclusief consumenten met een handicap, toegang hebben tot volledige, vergelijkbare en gebruikersvriendelijke informatie.

21. In 2008 heeft de Raad van het BIPT twee besluiten aangenomen om de tabel van de bepalingen aan te vullen⁶. De besluiten zijn van toepassing op:

- alle operatoren van de openbare dienst voor vaste telefonie en de internetproviders ("vast besluit") enerzijds, en
- alle operatoren van de openbare dienst voor mobiele telefonie ("mobiel besluit") anderzijds.

22. Het betreft dus alle operatoren die over een vast netwerk beschikken (Belgacom, Numéricable, Telenet en Voo) en een mobiel netwerk (BASE, Mobistar, Proximus en Telenet)⁷. Anderzijds betreft het in principe alle andere dienstenaanbieders (CPS, VoIP, OLO, MVNO).

23. Het "vast besluit" stelt vast dat elk semester drie kwaliteitsindicatoren moeten worden gemeten en gepubliceerd:

- het percentage aansluitingen die verwezenlijkt werden binnen de termijn die door de operator aangekondigd is aan zijn klant;
- het percentage van de lijnen waarop zich een storing heeft voorgedaan in de loop van de beschouwde periode;
- de gemiddelde termijn voor de opheffing van een storing.

24. Het "mobiel besluit" kiest als indicatoren:

- het percentage van blokkering van mobiele telefonische oproepen;
- het percentage van verbreking van mobiele telefonische oproepen.

Er dient te worden opgemerkt dat de indicator "klachtenpercentage over facturering" waarin deze besluiten voorzien nooit in de praktijk werd toegepast.

3. ANALYSE VAN HET BIPT

25. Om te bepalen welke kwaliteitsindicatoren relevant blijven, heeft het BIPT de opties onderzocht die werden voorgesteld door internationale instanties zoals het ETSI en BEREC en die werden gekozen in andere Europese landen. Vervolgens heeft het zich gebogen over de inhoud van de criteria die elders worden gehanteerd en heeft het zich afgevraagd of de huidige werking van de Belgische markt al dan niet het behoud of het invoeren van deze criteria noodzaakt, rekening houdend meer bepaald met de diverse verplichtingen die reeds van toepassing zijn op de operatoren actief op de markt. Het BIPT heeft ook onderzocht aan welke operatoren op evenredige grond verplichtingen zouden kunnen worden opgelegd en vervolgens heeft het zijn besluit genomen.

⁶ <http://www.ibpt.be/nl/operatoren/telecom/bescherming-van-de-consumenten/besluit-van-de-raad-van-het-bipt-van-3-april-2008-i-v-m-art-113-kwaliteitsindicatoren-geval-mobiel>
<http://www.ibpt.be/nl/operatoren/telecom/bescherming-van-de-consumenten/besluit-van-de-raad-van-het-bipt-van-3-april-2008-i-v-m-art-113-kwaliteitsindicatoren>

⁷ Niet-exhaustieve lijst.

3.1. Aanpak van de internationale instanties

3.1.1. Het ETSI

26. Het ETSI, het Europees normalisatie-instituut voor telecommunicatie, buigt zich al jaren over de technische standaarden die van toepassing zijn op het stuk van telecommunicatie, met inbegrip van wat betreft de kwaliteit van dienstverlening. Het ETSI heeft talrijke standaarden opgesteld waaraan Richtlijn 2002/22/EG (Universeledienstrichtlijn) overigens refereert. Het ETSI stelt niet alleen normen op die beogen om de interoperabiliteit en de eind-tot-eindkwaliteit van de communicatie te garanderen, het onderzoekt ook al enige tijd wat de kwaliteit van dienstverlening inhoudt vanuit het standpunt van de consument en heeft richtsnoeren en normen ter zake gepubliceerd.
27. Voor zijn analyse heeft het BIPT meer bepaald de volgende documenten geraadpleegd: "The assessment of the overall Quality of Services (QoS) as perceived by the users; Definition of QoS indexes for all the customer relationship stages" (ETSI EG 202 934) van maart 2012, alsook de drie onderdelen van het document ETSI EG 202 009 User Group; Quality of telecom services: Part 1: Methodology for identification of indicators relevant to the Users (2014-09); Part 2: User related indicators on a service specific basis (2014-09; Part 3: Template for Service Level Agreements (SLA) (2007-01). Twee andere relevante documenten betreffen de beoordeling van de kwaliteit van dienstverlening: "Requirements for bodies providing QoS assessments and Surveys ETSI TS 102 844 V1.2.1 (2010-11)" en "Review of practical examples of service QoS assessments ETSI TR 102 854 V1.1.1 (2011-12)".
28. In zijn publicaties benadrukt het ETSI dat de kwaliteit van dienstverlening kan worden geëvalueerd volgens verscheidene perspectieven en dus volgens verschillende meetmethodes. We kunnen de kwaliteit van dienstverlening meten vanuit de invalshoek van betrouwbaarheid van de gebruikte uitrusting, van de verstrekking van de dienst volgens het type gebruik dat er wordt van gemaakt en ten slotte vanuit de invalshoek van de subjectieve tevredenheid van de consument. De eerste aspecten kunnen worden gemeten aan de hand van technische middelen en normen opgesteld om een gemeenschappelijke aanpak uit te werken en een bruikbare referentie te verschaffen. Vanuit het standpunt van de gebruiker is het de eind-tot-eindkwaliteit die belangrijk is en de objectieve en subjectieve metingen kunnen worden gecombineerd om de kwaliteit van dienstverlening beter te evalueren.
29. Het ETSI onderscheidt de KPI (key performance indicator) van de KQI (key quality indicator). De KPI becijfert de aspecten van prestatie van een of meer middelen; het is een belangrijk cijfer voor de dienstenaanbieder maar niet zozeer voor de consument. De KQI becijfert voor de consument belangrijke aspecten zoals de prestatie van een dienst of een product; doorgaans wordt dit uitgedrukt in een percentage van middelen die een bepaald kwalitatief niveau bereiken. Een KQI kan verkregen worden door verscheidene KPI's of andere KQI's bijeen te voegen. Volgens de specialisten van de QoSSTIC, de werkgroep die de kwaliteit van dienstverlening volgt op het gebied van diensten inzake informatie- en communicatietechnologieën binnen de Franse vereniging voor telecommunicatiegebruikers, AFUTT, is wat betreft telecommunicatie en internet de bitsnelheid een criterium voor prestatie: we betalen meer om een krachtiger product te

hebben terwijl de (tijdelijke of geografische) onbeschikbaarheid van de dienst een kwaliteitscriterium is. De kwaliteit van dienstverlening meet, van nature, de omvang van de tekortkomingen van het product of de dienst, ten opzichte van een nominale werking of een normaal proces⁸.

3.1.2. BEREC

30. BEREC, het Orgaan van Europese regelgevende instanties voor elektronische communicatie, heeft zich voornamelijk gebogen over de bepaling van kwaliteitscriteria voor internet en over de meting van de werkelijke snelheid door de gebruikers of door systemen die op de netwerken zijn geïnstalleerd door de operatoren. In november 2012 heeft BEREC richtlijnen gepubliceerd betreffende de kwaliteit van dienstverlening vanuit de invalshoek van netneutraliteit⁹ en, in september 2014, een verslag over het toezicht op de kwaliteit van de internettoegangsdiensten vanuit de netneutraliteit¹⁰. De gekozen indicatoren betreffen de down- en uploadsnelheden, de wachttijden, het pakketverlies, enz.

3.2. De aanpak van de andere Europese landen

31. Bepaalde landen van de Europese Unie zoals Duitsland of Nederland kiezen om geen criteria van kwaliteit van dienstverlening op te leggen terwijl anderen die er geen oplegden, het Verenigd Koninkrijk bijvoorbeeld, net hebben beslist om, in het licht van het gebrek aan kwaliteit van dienstverlening, er op te leggen aan de netwerkprovider, Openreach. Andere landen zoals Frankrijk, Spanje, Italië en Portugal verplichten bepaalde van hun operatoren om de prestaties van een min of meer groot aantal kwaliteitscriteria in acht te nemen en te meten.
32. Verscheidene landen kiezen daarentegen om de diensten inzake internettoegang te volgen of valideren tools die de gebruikers in staat stellen om zelf de werkelijke snelheid van hun internetverbinding te controleren. Oostenrijk, Duitsland, Italië, het Verenigd Koninkrijk verstrekken bijvoorbeeld toegang tot dit soort tools.

3.2.1. Frankrijk

33. In Frankrijk wordt de publicatie van de dienstkwaliteitsindicatoren geregeld door twee besluiten van de regulator van de sector, ARCEP:
- het besluit nr. 2008-1362 van 4 december 2008 betreffende de publicatie van de kwaliteitsindicatoren van de vaste dienst door de operatoren;
 - het besluit nr. 2013--0004 van 29 januari 2013 betreffende de meting en de publicatie van kwaliteitsindicatoren van de vaste diensten voor internet- en telefonietoegang.
34. Het besluit van 2008 regelt de indicatoren betreffende de toegang (wachttijd voor de verstrekking van de initiële aansluiting, percentage defecten) en deze betreffende de betrekkingen van de klanten met de klantendiensten terwijl het besluit van 2013 het

⁸ <http://qostic.org/Qostic/considerations-sur-les-indicateurs-de-qualite-de-service-distinction-entre-performance-et-qualite-et-entre-qualite-objective-et-subjective/>

⁹ http://berec.europa.eu/eng/document_register/subject_matter/berec/regulatory_best_practices/guidelines/1101-berec-guidelines-for-quality-of-service-in-the-scope-of-net-neutrality

¹⁰ http://berec.europa.eu/eng/document_register/subject_matter/berec/reports/4602-monitoring-quality-of-internet-access-services-in-the-context-of-net-neutrality-berec-report

besluit van 2008 wijzigt wat betreft de indicatoren inzake telefoongesprekken en internettoegang.

35. ARCEP voert dus acties betreffende de kwaliteit van dienstverlening op de vaste netwerken volgens twee grote assen:

- de elektronische-communicatiediensten:
 - internettoegangsdiensten (indicatoren inzake internettoegang);
 - de openbare vaste telefoondienst (indicatoren inzake de telefoonoproepen: percentage verbindingfouten van nationale en internationale oproepen, duur om een nationale en internationale verbinding tot stand te brengen, kwaliteit van de internationale verbinding);
- de toegang tot elektronische-communicatiediensten:
 - indicatoren inzake de toegang (wachtijden voor de initiële aansluiting, percentage defecten gemeld per toegangslijn, wachttijd voor herstel van een storing);
 - indicatoren in verband met de klantendienst (wachtijden van de klantendiensten van de operator, klachten betreffende de juistheid van de facturering, percentage van probleemoplossing door de klantendienst binnen één oproep)

36. Voor internettoegang legt het besluit van 2013 geen minimumdrempel vast die moet worden bereikt maar het bepaalt wel de te meten parameters, de manier waarop ze moeten worden gemeten en legt een verplichting op om de gegevens te verwerken en publiceren. De te meten indicatoren zijn:

- de upload- of downloadsnelheid (of -capaciteit);
- de indicatoren gebaseerd op het gebruik (gebruik website, gebruik onlinevideo, peer-to-peergebruik);
- indicatoren van technische prestaties (latentie, pakketverlies).

37. ARCEP legt een halfjaarlijkse publicatie op aan alle operatoren die ten minste 100.000 abonnees hebben op eenzelfde configuratie van netwerktoegang (koperen aansluitnetwerk, glasvezel met coaxiale afgifte, glasvezel tot bij de abonnee, ...).

3.2.2. Spanje

38. In Spanje behandelt een ordonnantie van 16 juni 2014¹¹ de kwestie van voorlichting van de particuliere gebruikers op het niveau van kwaliteit van de telefonie- en internettoegangsdiensten alsook van de kwaliteit van de facturering voor de eindgebruikers. De parameters van kwaliteit van dienstverlening kunnen algemeen zijn (van toepassing op alle diensten) of specifiek (enkel van toepassing op bepaalde diensten of bepaalde groepen van diensten). De overheid stelt geharmoniseerde modellen op voor de meting van de kwaliteitsniveaus om de controle door de overheid zelf of door de externe revisoren te vergemakkelijken. De kwaliteitscontroles zijn, op kosten van de operator, onderworpen aan een jaarlijkse externe audit volgens een vastgelegd model. De audit omvat een prospectief deel inzake de adequaatheid van de ingevoerde processen en een retrospectief deel inzake de gegevens gepubliceerd of meegedeeld in de loop van het voorbije jaar. In geval van problemen vastgesteld door de auditeur, moet de operator in de maand die volgt op de neerlegging van het verslag van

¹¹<http://www.minetur.gob.es/telecomunicaciones/es-ES/Servicios/CalidadServicio/DocRef/DocumentacionReferencia/BOE-A-2014-6729.pdf>

de auditeur, een bijkomend verslag verschaffen waarin de wijze wordt beschreven waarop die problemen worden opgelost en waarin het tijdschema wordt vermeld dat hij in acht zal nemen.

39. De ordonnantie regelt ook de nadere bepalingen voor publicatie door de operatoren en preciseert dat het contract met de gebruiker de individuele kwaliteitsniveaus moet bevatten waartoe de operator zich verbindt jegens deze specifieke klant evenals het bedrag van de vergoeding waarop de abonnee recht heeft indien de operator zijn verbintenis niet nakomt; het contract bevat ook de methode die wordt toegepast om de vergoeding te berekenen. Het systeem is van toepassing op ten minste de wachttijd voor de initiële aansluiting en op de duur van dienstonderbreking die exact worden gedefinieerd, net als de start- en einddata die worden gekozen.
40. De bijlagen preciseren meer bepaald de gekozen parameters, hun definitie en de meetmethode. De algemene parameters zijn:
- de wachttijd bij eerste aansluiting op het vaste net;
 - de wachttijd voor verstrekking van internettoegang;
 - het storingspercentage per toegangslijn;
 - de wachttijd voor herstel van een storing voor de lijnen voor vaste toegang;
 - de frequentie van de klachten van de klanten;
 - de tijd om de klachten van de klanten op te lossen;
 - de klachten over de correctie van de facturen;
 - de klachten over de correctie van de voorafbetaalde rekeningen.
41. Er wordt een specifieke parameter voor de dienst voor internettoegang gekozen: de snelheid voor datatransmissie (up en down).

3.2.3. Het Verenigd Koninkrijk

42. In het Verenigd Koninkrijk heeft OFCOM in 2009 een studie¹² laten uitvoeren over de wijze waarop de kwaliteit en de capaciteit van het netwerk dat de diensten ondersteunt, de kwaliteit van de ervaring van de consument beïnvloedt wanneer hij diverse toepassingen gebruikt. De studie heeft ook betrekking op de identificatie van de parameters voor kwaliteit van dienstverlening en de minimumdrempels die nodig zijn om deze drempels comfortabel te laten draaien op de breedbandnetwerken. Deze studie heeft het meer bepaald mogelijk gemaakt om te bepalen welke toepassingen min of meer gevoelig waren voor de degradatie van de kwaliteit van dienstverlening.
43. Sinds 2008, met een herziening in 2010, bepaalt een gedragscode¹³ dat de internetproviders de consument een reeks informatie moeten verschaffen over de werkelijke capaciteit van hun toegangslijn en over de prestaties die de consument mag verwachten. Er dient te worden opgemerkt dat deze code in zijn principes bepaalt dat de dienstenaanbieder moet handelen wanneer de consument vaststelt dat hij niet de beloofde snelheid krijgt (4e principe) en indien de dienstenaanbieder de consument, binnen drie maanden na de aanvang van het contract, op de hoogte brengt van de

¹² Sagentia, *Assessing Network Quality of Experience*, 25-11-2009. Kan worden geraadpleegd op de site van QOSTIC: <http://qostic.org/Qostic/assessing-network-quality-of-experience/>

¹³ <http://stakeholders.ofcom.org.uk/telecoms/codes-of-practice/broadband-speeds-cop-2010/code-of-practice/>

technische onmogelijkheid om de verstrekte dienst te verbeteren, kan de consument het contract kosteloos opzeggen.

44. OFCOM heeft in oktober 2014¹⁴ de resultaten van een studie over de hogesnelheidsdiensten verstrekt aan de particuliere gebruikers in het Verenigd Koninkrijk gepubliceerd, zoals ze werden opgemeten in mei 2014. Aan de hand van deze publicatie kunnen de evoluties over de voorbije drie jaar worden gemeten en kan de dekking van de landelijke gebieden wat betreft erg snelle netwerken worden verbeterd.
45. OFCOM heeft zo ook in december 2013 nieuwe regels¹⁵ aangenomen om de verdeling en de installatie van vaste lijnen te versnellen. Openreach dat is belast met het beheer van het vaste netwerk is, vanaf 1 juli 2014, onderworpen aan termijnen voor reparaties en installaties; het riskeert boetes indien de resultaten vastgesteld over een volledig jaar niet de vastgelegde drempels bereiken.
46. In december 2013 heeft OFCOM een verslag¹⁶ gepubliceerd over de kwaliteit van de dienstverlening aan de consument. OFCOM heeft een enquête laten uitvoeren over de ervaring van consumenten in hun contacten met de dienstenaanbieders gedurende de drie maanden die de enquête voorafgingen. Uit de enquête blijkt dat een kwart van de gebruikers die hun operator hebben gecontacteerd, dat gedaan hebben om te klagen, dat ze voor drie kwart tevreden waren over het verstrekte antwoord en dat de problemen in verband met breedband over het algemeen niet zijn opgelost na slechts één contact met de operator.

3.2.4. Portugal

47. In Portugal moeten de operatoren van vaste telefonie volgens Vordering 372/2009 inzake kwaliteit van dienstverlening, trimestriële informatie verschaffen over hun prestaties wat betreft de wachttijd voor de verstrekking van een initiële lijn, het percentage storingen per toegangslijn en de termijn waarbinnen de storingen werden verholpen; ze moeten bovendien elk jaar doelstellingen opstellen en publiceren over de kwaliteit van dienstverlening die ze zeggen na te streven¹⁷.
48. Ze stellen de beschrijving van de methode gehanteerd om de parameters te meten ter beschikking van hun klanten en moeten aan een mogelijke klant het kwaliteitsniveau melden waartoe ze zich verbinden alvorens het contract te formaliseren.

3.2.5. Italië

49. In Italië zet de regulator, AGCOM, zwaar in op kwaliteit van dienstverlening¹⁸. Zo moeten de operatoren, krachtens Delibera 154/12/CONS van 29 maart 2012 inzake kwaliteit van dienstverlening en het charter voor elektronische-communicatiediensten, wanneer ze een contract sluiten met een klant, in een bijlage (carta di servizi) de kwaliteitsniveaus preciseren waartoe ze zich verbinden alsook de schadevergoedingen waarop de consument recht heeft indien deze niveaus niet worden bereikt.

¹⁴<http://stakeholders.ofcom.org.uk/market-data-research/other/telecoms-research/broadband-speeds/broadband-speeds-may2014/>

¹⁵<http://media.ofcom.org.uk/news/2014/famr-statement/>

¹⁶http://stakeholders.ofcom.org.uk/binaries/research/tv-research/Quality-Customer-Service-report-December-2013/Quality_of_service_report.pdf

¹⁷ <http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=983509>

¹⁸ <http://www.agcom.it/qualita>

3.3. Onderzoek van de criteria op basis van de situatie van de Belgische markt

50. Het ETSI heeft verschillende aanbevelingen gepubliceerd in de vorm van handleidingen met betrekking tot de indicatoren inzake kwaliteit van dienstverlening, zoals die wordt ervaren door de gebruikers van telecommunicatiediensten (ETSI EG 202 009).
51. De handleiding ETSI EG 202 009-1 identificeert en rangschikt als volgt de verschillende aspecten van de relatie tussen de klant en zijn aanbieder die invloed kunnen hebben op de kwaliteit van de dienstverlening. Deze verschillende aspecten hebben respectievelijk betrekking op de verkoop van de producten, het beheer van de diensten en het gebruik van de diensten:
- Verkoop: reclame, voorafgaande inlichtingen die aan de consumenten worden bezorgd, sluiten van de overeenkomst;
 - Beheer van de diensten:
 - verstrekking van de dienst: installatie en activering;
 - wijziging van de diensten op verzoek van de klant en technische upgrades door de operator;
 - helpdesks: documentatie, technische en commerciële ondersteuning, klachtenbehandeling;
 - opheffing van de defecten en storingen;
 - belasting en facturering van de diensten;
 - opzegging van diensten (of van opties);
 - Gebruik van de diensten:
 - toegang tot de lijn en tot de diensten: beschikbaarheid van het netwerk en van de dienst, registratietermijn, enz.;
 - prestatie van de drager (bearer): maximum- en gemiddelde waarden van de bitsnelheid, latentietijd (ping), enz.;
 - gebruik van de dienst, zoals het niveau van bitfouten en verloren pakketten voor internettoegang, het percentage gecorrumpeerde sms-berichten, de blokkerings- en verbrekingskans van oproepen en de duur om een verbinding tot stand te brengen bij telefoondiensten, de risico's voor zwart beeld, blokjes of bevroren beeld bij IPTV-diensten en streaming video, enz.;
 - gebruikersinterface, bijvoorbeeld de kwaliteit van de menselijke stem voor telefoondiensten.
52. Het ETSI inventariseert alle mogelijke kwaliteitsindicatoren KQI met als doel alle kwalitatieve facetten van deze verschillende aspecten van de relatie tussen een klant en zijn aanbieder vast te leggen. Als men deze piste volgt, houdt men uiteindelijk rekening met een zeer groot aantal kwaliteitsindicatoren.
53. Tussen de volledigheid van het ETSI, de relatief maximalistische aanpak van Frankrijk of Spanje en de minimalistische aanpak van het Verenigd Koninkrijk of landen die het bestaan van problemen vaststellen maar geen maatregelen treffen (Duitsland, Nederland) heeft het BIPT na analyse ervoor gekozen de kwestie van de kwaliteitscriteria te onderzoeken in het licht van de problemen die geïnventariseerd worden in de consumentenenquête en in de verslagen van de Ombudsdienst (zie hierboven) alsook vanuit zijn algemene kennis van de telecommunicatiemarkt in België door middel van zijn verschillende contacten zowel met de operatoren als met de gebruikers van telecommunicatiediensten. Het heeft eveneens de reikwijdte en de relevantie van de reeds gehanteerde indicatoren onder de loep genomen.

54. Om pragmatisch te blijven en de evenredigheid van de aan de operatoren opgelegde metingen te vrijwaren, stelt het BIPT voor om met name op basis van de resultaten van de jaarlijkse tevredenheidsenquêtes bij de consumenten en de verslagen van de Ombudsman voor telecommunicatie zich voornamelijk toe te spitsen op het beheer van de diensten. Het is immers op dat vlak dat op de markt het grootste aantal problemen en klachten vanwege de consumenten worden vastgesteld. Het BIPT heeft de problemen in verband met het beheer van de diensten ingedeeld in de volgende vier thema's: (1) indienststelling van een nieuwe vaste installatie; (2) defecten en storingen op de lijnen voor vaste toegang; (3) klantendienst van de operator; (4) klachten met betrekking tot de facturatie.
55. Toch lijkt het, wat betreft de indicatoren voor gebruik van de diensten, gepast om rekening te houden met twee belangrijke aspecten betreffende de mobiele-communicatiediensten, respectievelijk: (1) de blokkerings- en verbrekingskans voor telefonische oproepen op de mobiele netwerken; (2) de dekking van de mobiele netwerken.
56. Dit sluit natuurlijk niet uit dat de lijst van de kwaliteitsindicatoren die wordt voorgesteld, later nog kan worden gewijzigd of aangevuld naarmate de markt zich ontwikkelt.
57. In die omstandigheden worden hieronder de kwaliteitsindicatoren vermeld die het BIPT in aanmerking neemt en als relevant zijn geïdentificeerd om de consument in staat te stellen zich een objectief idee te vormen van de prestaties van de verschillende aanbieders van telecommunicatiediensten en ze onderling te vergelijken:
1. de termijn voor indienststelling;
 2. het percentage klachten over de initiële werking van een vaste installatie;
 3. het percentage defecten en storingen op de lijnen voor vaste toegang;
 4. de termijn voor herstelling van defecten of storingen op de lijnen voor vaste toegang;
 5. De blokkerings- en verbrekingskans voor telefonische oproepen op de mobiele netwerken;
 6. de antwoordtijd door de klantendiensten van de operator;
 7. het percentage problemen voorgelegd aan de klantendienst die met één contact worden opgelost;
 8. de klachten over de facturering;
 9. de dekking van de mobiele netwerken.
58. Verschillende van de bovenstaande kwaliteitsindicatoren (indicator 2 met betrekking tot de initiële werking van een vaste installatie, indicator 8 met betrekking tot de facturering) slaan op klachterniveaus die de objectieve vertaling zijn van vastgestelde problemen die de klanten van de operatoren op verscheidene gebieden ondervinden en dus van de tevredenheidsgraad of mate van ontevredenheid van de klanten. In de context van dit besluit moet onder klacht worden verstaan een verklaring van ontevredenheid die door een consument over een operator of dienstenaanbieder wordt afgelegd bij een door deze operator of dienstenaanbieder ingestelde dienst voor klachtenbehandeling over de verkoopsbevordering, verkoop of levering van een goed of een dienst, in het kader van het gebruik van een goed of een dienst of de

klantenservice¹⁹. Deze verklaring kan worden afgelegd via een van de kanalen die de operator ter beschikking stelt (telefonische helpdesk, webformulier online, mailadres, sms-bericht, in de telewinkel, enz.). Een eenvoudig verzoek van de klant om informatie of inlichtingen bij zijn aanbieder zou niet als een klacht mogen worden beschouwd.

59. De indicatoren 3 en 4 met betrekking tot de defecten en storingen vallen buiten het toepassingsgebied van het begrip klacht: een storing stemt overeen met een onbeschikbaarheid van alle of een deel van de diensten of met een duidelijk ontoereikende werking en kan worden vastgesteld door ofwel de klant die er melding van maakt aan zijn aanbieder, ofwel door de operator zelf. In de context van dit besluit wordt echter alleen rekening gehouden met de defecten en storingen die de klanten hebben gesignaleerd op hun lijn voor vaste toegang. Zelfs als de dienst wordt behouden maar met een aanzienlijk verminderde kwaliteit (bijvoorbeeld met een datasnelheid die sterk onder de normale waarde ligt door de technologie), dient ook te worden overwogen dit als een storing te zien.
60. Wat betreft de prestaties van de helpdeskdiensten vindt het BIPT dat er twee indicatoren noodzakelijk zijn: het is niet alleen belangrijk dat deze diensten zo worden georganiseerd dat een menselijke telefonist of een interactieve spraakserver (IVR - interactive voice response) snel in contact wordt gebracht met de klant, maar ook het deel verzoeken van de klanten die als opgelost kunnen worden beschouwd na het eerste contact (bijvoorbeeld de eerste telefonische oproep naar de helpdesk) vormt een zeer relevant criterium voor de kwaliteit van de dienstverlening ter zake.
61. Toen het BIPT het initiële ontwerpbesluit ter raadpleging voorlegde, had het overwogen om een kwaliteitsindicator betreffende de klachten over de snelheid voor toegang tot internet op te nemen. Het mee opnemen van een dergelijke indicator werd gemotiveerd door de vaststelling dat de snelheid van de internetverbinding een concurrerend verkoopsargument is geworden voor de operatoren die de dienst voor vaste internettoegang verkopen op de Belgische markt. Operatoren maken inderdaad veel reclame met de snelheden die ze aanbieden of zouden kunnen aanbieden aan hun klanten. In werkelijkheid worden de geadverteerde snelheden niet altijd gehaald wegens structurele redenen (lengte van de aansluiting op het internet) of conjuncturele redenen (netwerkverzadiging).

De Ombudsdienst voor de telecommunicatie maakt echter nergens gewag van deze kwestie in zijn jaarverslagen. Bovendien, op het stuk van internettoegangsdiensten, interesseren de globale prestaties van de verschillende operatoren de consument geenszins, maar eerder de prestaties van de internetverbinding op zijn exacte adres. In zijn besluit van 4/12/2012 betreffende de mededeling van de snelheid van een vaste breedbandverbinding had het BIPT reeds een algemene verplichting opgelegd aan de operatoren die vaste internettoegang bieden om, vóór de ondertekening van het contract, de prestaties inzake snelheid mee te delen die een potentiële nieuwe klant zal kunnen genieten op zijn aansluitingsadres. Dat

¹⁹ Aangepaste definitie van de definitie uit de Aanbeveling van de Commissie van 12 mei 2010 inzake het gebruik van een geharmoniseerde methode voor de indeling en rapportage van consumentenklachten en -vragen: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/NL/TXT/PDF/?uri=OJ:L:2010:136:FULL&from=NL> Deze definitie is ook in lijn met deze van ETSI EG 202 843; "complaint: statement by a user or customer expressing dissatisfaction due to a gap between the expected and the delivered benefits from the use of a service".

besluit heeft reeds bijgedragen tot de verbetering van de transparantie ten behoeve van de consument inzake internettoegangssnelheid.

62. In aanvulling op deze eerste transparantieverplichting betreffende de internettoegangssnelheid, is dit besluit erop gericht aan de betrokken operatoren de verplichting op te leggen om op hun website de tool voor de theoretische voorspelling van de snelheidsprestaties online te zetten, zoals die gedefinieerd is in het voormelde besluit van het BIPT: deze nieuwe verplichting kan als heel licht worden beschouwd omdat de meerderheid van de voornaamste operatoren op de Belgische markt reeds een dergelijke tool op hun site aanbieden.
63. Bovendien meent het BIPT dat het gepast is om op zijn eigen website de consument een lijst ter beschikking te stellen met links die doorverwijzen naar tools voor controle van de prestaties inzake snelheden²⁰. Deze nieuwe maatregel, die de operatoren geen bijzondere verplichting oplegt, is van die aard dat ze de gebruikers van de diensten in kwestie in staat stelt om altijd, op basis van een neutrale en objectieve tool, gemakkelijk de werkelijke prestaties na te gaan die ze genieten en meer bepaald de eventuele verschillen tussen deze werkelijke prestaties en de nominale prestaties van het commerciële aanbod van hun toegangsleverancier te beoordelen.

Motivering van de keuze van het BIPT

64. Dit deel beoogt om de motieven uiteen te zetten die het BIPT ertoe hebben gebracht om de hiervoor gepresenteerde kwaliteitsindicatoren te selecteren.
65. Voor zover van toepassing, legt dit besluit de kwaliteitsindicatoren vast, ingegeven door de wettelijke voorschriften die opgelegd zijn aan de aanbieder van het geografische element van de universele dienst in toepassing van de bijlage bij de WEC van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie. Het is gepast om de aanbieders van elektronische-communicatiediensten te verplichten om de kwaliteitsindicatoren inzake de parameters waarvoor de aanbieder van het geografische element van de universele dienst bepaalde prestatieniveaus moet behalen, te meten en te publiceren. Deze bepalingen zijn bestemd om te evolueren in de toekomst.

3.3.1. Indicator 1: termijn voor indienstelling

66. Het eerste thema inzake de kwaliteit dat het BIPT heeft gekozen bestaat in de indienstelling van de installaties bedoeld om vaste diensten te verstrekken zoals de vaste telefonie, internettoegang via een draadnetwerk en televisie. Deze problematiek bestaat niet in het geval van de mobiele diensten want de indienstelling van een nieuwe simkaart gebeurt bijna in alle gevallen erg snel en zonder bijzondere moeilijkheden.
67. Wat de indienstelling betreft, heeft het BIPT twee aspecten geïdentificeerd: de termijn voor indienstelling enerzijds en de klachten betreffende de slechte werking van een installatie vanaf de eerste dagen na deze indienstelling anderzijds. Dat tweede aspect van de indienstelling maakt het voorwerp uit van indicator 2.

²⁰ Bijvoorbeeld, louter indicatief, de Speedtest van Ookla.

68. Indicator 1 betreffende de termijn voor indienststelling omvat in feite twee subindicatoren:

- Indicator 1a: de waarden van de termijn van indienststelling die worden bereikt respectievelijk in ten minste 95% en 99% van de gevallen in de loop van de referentieperiode. De gevallen waarbij de datum van indienststelling werd gekozen op verzoek van de klant kunnen worden uitgesloten uit deze statistiek;
- Indicator 1b: het percentage van de bestellingen die in dienst worden gesteld op de datum die afgesproken is tussen de twee partijen in de loop van de referentieperiode.

69. Indicator 1a is gedeeltelijk afgestemd op artikel 5 van de bijlage bij de WEC dat stelt dat 95% van de aansluitingen moet worden verwezenlijkt binnen vijf werkdagen. Deze indicator wordt ook aanbevolen door het ETSI (zie verder).

70. De tweede subindicator stemt overeen met de indicator betreffende het percentage van aansluitingen die reeds werd vastgelegd in 2008. Deze subindicator 1b vraagt bijgevolg geen enkele bijkomende inspanning vanwege de operatoren.

71. Niet alleen de naleving van de datum die werd overeengekomen met de operator is belangrijk voor de consument maar ook de statistieken betreffende de duur tussen de bestelling en de indienststelling. Naargelang van zijn behoeften en verwachtingen kan hij immers de voorkeur willen geven aan de zekerheid van over een dienst te beschikken op een overeengekomen datum, ofwel aan de algemene uitvoeringssnelheid. Bepaalde gebruikers kunnen meer geïnteresseerd zijn in een operator die sterk is op het stuk van termijnen voor indienststelling en daarbij een beperkt risico van niet-naleving van de overeengekomen datum aanvaarden dan in een operator die altijd de overeengekomen datum in acht zou nemen maar die een gemiddeld langere termijn voor indienststelling hanteert. Beide elementen zijn dus potentieel nuttig voor de consument die de prestaties van verscheidene operatoren wil vergelijken inzake indienststelling van vaste installaties.

72. Deze twee subindicatoren betreffende respectievelijk de statistieken inzake de termijn voor indienststelling enerzijds en de naleving van de contractueel overeengekomen datum anderzijds worden ook voorgeschreven door het ETSI²¹.

73. De berekening van deze twee subindicatoren houdt geen bijkomende inzameling van gegevens in voor de operatoren ten opzichte van de informatie die reeds werd vergaard om te voldoen aan het besluit van 2008. De indicator van de termijn voor indienststelling brengt bijgevolg zo goed als geen meerkosten met zich voor de operatoren terwijl hij wel gunstig is voor de consument.

3.3.2. Indicator 2: het percentage van klachten over de initiële werking van een vaste installatie

74. Zoals hierboven toegelicht heeft deze tweede indicator inzake de indienststelling enkel betrekking op de verstreking van vaste diensten via draadinfrastructuren.

²¹ ETSI EG 202 009-2 : 6.2 (Successful completion of provisioning of service on the date promised in the contract & Provisioning time); ETSI EG 201 769 : 5.1.2 "The following statistics should provided : a) the times by which the fastest 95% and 99% of orders are completed ; and b) percentage of orders completed by the date agreed with customer".

75. Het blijkt dat er, in tal van gevallen, problemen rijzen op het ogenblik van de indienststelling van een nieuwe vaste installatie en dat de consument de betrokken operator soms meerdere malen moet aanspreken alvorens ten slotte over een toereikende dienst te beschikken. De problemen in verband met de initiële werking van de vaste installaties werden opgelijst in het kader van het "Easy Switch²²"-project dat als doel heeft de migratie tussen vaste operatoren te vergemakkelijken en zijn eveneens afkomstig uit klachten die rechtstreeks op het BIPT worden ontvangen.
76. Het ETSI voorziet overigens ook in deze indicator betreffende het klachtenpercentage inzake de initiële werking van een installatie ²³.
77. De operatoren beschikken over cijfers betreffende de klachten die aan hen worden gericht alsook over het voorwerp van de klachten in kwestie. Data betreffende de initiële werking van de installaties moeten dus makkelijk kunnen worden geraadpleegd en moeten beantwoorden aan de vereiste van deze indicator die geen onevenredige inspanningen zal vragen van de operatoren. Zoals uitgelegd in de bijlage, wordt elke melding door de nieuwe klant van een gebrekkige werking binnen veertien dagen die volgen op de indienststelling van de installatie beschouwd als een klacht betreffende de initiële werking van de installatie.
78. De data verstrekt door deze indicator zullen de consument in staat stellen om de verhoudingen te evalueren van gevallen waarbij de indienststellingen op bevredigende wijze werden uitgevoerd door de operatoren voor hun klanten. De consument zal aldus, tussen operatoren, de klachten kunnen onderscheiden inzake de indienststelling of de klachten die betrekking hebben op de werking van de diensten binnen de termijn (zie volgende indicatoren betreffende de defecten en storingen).

3.3.3. Indicator 3: Percentage defecten en storingen

79. De kwestie van de storingen blijft belangrijk voor de Belgische telecommunicatiemarkt. Zoals blijkt uit het jaarverslag van de Ombudsdienst²⁴ maakten de klachten inzake storingen immers 12,50% uit van de klachten in 2014 en 9,86% van deze klachten in 2013. Dit is dus geen dalende trend, wat het behoud van indicatoren van dit type rechtvaardigt.
80. De indicator inzake het percentage defecten en storingen kwam reeds voor in het besluit van 2008 betreffende de vaste diensten. De voortzetting van de inzameling van gegevens ter zake vraagt dus geen bijkomende inspanning van de betrokken operatoren.
81. Krachtens artikel 7 van de bijlage bij de WEC mag het percentage storingen op de vaste toegangslijnen van de aanbieder van het geografische element van de universele dienst niet meer bedragen dan 7,5% zowel per individuele lijn als voor het geheel van de toegangslijnen.

²² http://www.bipt.be/public/files/nl/21419/NL_Werkplan%202015.pdf

²³ ETSI EG 202 009-2: 6.2 (Provisioning not complete and correct first time).

²⁴ <http://www.ombudsmantelecom.be/nl/jaarverslagen.html?IDD=27&IDC=44>

82. In het geval van de vaste diensten aangeboden via de draadinfrastructuren, bestaan er eigenlijk twee categorieën van defecten en storingen maar de operatoren zijn, in dit stadium, niet verplicht om afzonderlijke cijfers te publiceren voor deze twee types van defecten en storingen:

- het percentage defecten die zich voordoen buiten de woning van de klant (bijvoorbeeld, kabelbreuk, defect in de apparatuur van het netwerk van de operator);
- het percentage defecten en gebrekkige werking in verband met de apparatuur die door de operator aan de klant wordt geleverd (met name modems, de decoders voor digitale televisie en de NIU).

83. De defecten die apparatuur raken die niet werd verstrekt door de operator vallen steeds buiten het toepassingsgebied van dit besluit.

3.3.4. Indicator 4: de termijn voor herstelling van defecten of storingen

84. Net zoals de vorige indicator was ook de indicator in verband met de termijn voor herstelling van defecten en storingen reeds opgenomen in het besluit van 2008 betreffende de vaste netwerken en diensten.

85. Artikel 7 van de bijlage bij de WEC legt aan de aanbieder van het geografische element van de universele dienst de volgende doelstellingen op inzake de termijn voor de opheffing van de storingen: 80% binnen de 35 uur, 95% binnen de 40 uur en 99% binnen de 60 uur.

86. De data betreffende deze termijnen voor opheffing zijn in principe in het bezit van de operatoren aangezien ze er rekening mee moeten houden om de herstelling uit te voeren of om de storing op te heffen.

87. Het opleggen van dit criterium vormt dus geen onredelijke last voor de operatoren. Conform de voorschriften van het ETSI²⁵, moet deze indicator betreffende de termijn voor opheffing van de storingen twee cijfers of subcriteria omvatten:

- Indicator 4a: termijn voor opheffing van de storing in 80% van de gevallen;
- Indicator 4b: termijn voor opheffing van de storing in 95% van de gevallen.

88. De werkingsproblemen die de apparatuur geïnstalleerd in de woning treffen en waarvoor het, krachtens de algemene voorwaarden van de operator, aan de klant is om defecte apparatuur te melden in een verkooppunt teneinde deze om te ruilen voor een gelijkwaardig toestel, mogen worden uitgesloten van indicator 4 omdat de operator de termijn voor opheffing van het probleem in dat geval niet volledig in de hand heeft.

3.3.5. Indicator 5: blokkerings- en verbrekingskans voor telefonische oproepen op de mobiele netwerken

89. Het besluit van het BIPT van 3/04/2008 betreffende de mobiele netwerken en diensten schreef twee kwaliteitsindicatoren voor inzake respectievelijk de blokkeringskans van

²⁵ ETSI EG 202 009-2, section 6.5 : fault repair time.

de oproepen en de verbrekingskans van de oproepen op de mobiele netwerken. Zelfs indien deze risico's van dienstkwaliteit voor de mobiele telefonie waarschijnlijk kleiner zijn dan in het verleden, meer bepaald door de roll-out van de nieuwe generaties van technologieën voor toegang tot mobiele netwerken (3G en 4G), blijkt het evenwel gepast om deze twee kwaliteitsindicatoren te handhaven, des te meer aangezien de betrokken operatoren hun systemen toen hebben laten aanpassen om de door het BIPT gevraagde informatie te verstrekken.

90. Het behoud van die twee indicatoren houdt bijgevolg absoluut geen kosten in voor de beoogde operatoren. De methode voor weergave van de prestaties van de mobiele netwerken met behulp van kleurencodes voor deze twee indicatoren wordt volledig behouden ten opzichte van 2008. Deze twee indicatoren die reeds in 2008 waren vastgelegd, zullen nuttig bijdragen om de consumenten in staat te stellen de prestaties, andere dan de dekking, van de mobiele netwerken, te vergelijken, in elk geval wat betreft de spraaktelefoon dienst. De dekking van de mobiele netwerken maakt het voorwerp uit van indicator 9.
91. Het ETSI schrijft eveneens deze twee kwaliteitsindicatoren betreffende de blokkerings- en verbrekingskans voor de mobiele-telefoniedienst voor.²⁶

3.3.6. Indicator 6: wachttijd bij de klantendienst van de operator

92. Deze kwaliteitsindicator betreffende de wachttijd bij de klantendienst ("helpdesk") van de operator is nieuw ten opzichte van het besluit van 2008. Hij wordt onderverdeeld in twee subindicatoren:
- Indicator 6a: het gemiddelde van de antwoordtijd gemeten over alle oproepen tijdens de referentieperiode;
 - Indicator 6b: het percentage oproepen naar de helpdesk die worden beantwoord binnen een termijn van twee minuten.
93. De te verstrekken indicator betreffende de wachttijd bij de klantendienst kan globaal worden verstrekt voor het geheel van de diensten waarvoor de klant zich tot de klantendienst kan richten.
94. Deze indicator is van toepassing op elke telefonische oproep naar de helpdesk van de klantendienst van de operator, ongeacht de reden: verzoek om technische bijstand, vraag naar commerciële of administratieve informatie, probleem met netwerk- of dienstenbeheer, klacht (meer bepaald maar niet alleen met betrekking tot de facturering), enz.
95. Artikel 13 van de bijlage bij de WEC verplicht de aanbieder van het geografische element van de universele dienst om een gemiddelde termijn van twintig seconden in acht te nemen voor de telefonist om te antwoorden.

²⁶ ETSI EG 202 057-3: 6.4.1 (Unsuccessful call ratio for telephony & 6.4.2 (Dropped call ratio) + Bijlage B.

96. De wachttijd die moet worden beschouwd voor deze indicator stemt overeen met de termijn tussen het einde van het welkomstbericht, of in geval van een geautomatiseerd computerspraaksysteem van het type IVR, de laatste selectie in het menu gemaakt door de klant enerzijds en het moment waarop de klant in contact komt met een menselijke telefonist anderzijds. Oproepen naar de klantendienst die direct door een automaat beantwoord kunnen worden, worden in deze statistieken niet meegeteld.
97. De wachttijd bij de klantendiensten van de operatoren wordt vaak als te lang bevonden door de consumenten. De meting van de gemiddelden van de tijd alvorens oproepen worden beantwoord, zal het mogelijk maken om de daadwerkelijke wachttijden te kwantificeren en de prestaties van de operatoren op dit stuk te vergelijken.
98. De operatoren die begaan zijn met het onthaal van hun klanten beschikken in principe over statistieken inzake hun prestaties op dat vlak. Ze moeten daarover beschikken als ze het Charter voor klantvriendelijkheid hebben ondertekend in 2011 om, op vrijwillige basis, meer gunstige praktijken aan te nemen voor hun klanten²⁷. Aangezien de operatoren over deze gegevens zouden moeten beschikken die hen in staat stellen om hun prestaties inzake bijstand te evalueren, vormt de berekening van de door de voorgestelde criteria gevraagde gegevens geen buitensporige last voor hen.
99. We merken op dat het initiële ontwerpbesluit van het BIPT een termijn van twintig seconden voorstelde voor het subcriterium 6b (waarde vastgelegd door het ETSI) maar er uiteindelijk werd beslist om deze termijn op twee minuten vast te leggen, een duur die in principe draaglijk is voor het merendeel van de gebruikers alvorens hun oproep wordt beantwoord: deze waarde van twee minuten wordt ook voorgeschreven door het ETSI²⁸, ter aanvulling van de waarde van twintig seconden. Voor de technische ondersteuning voorziet het ETSI overigens slechts in de termijn van twee minuten. De duur van twee minuten, die voortvloeit uit een internationale norm, kreeg de voorkeur op deze van twee en een halve minuut vermeld in het Charter voor klantvriendelijkheid.
100. Er dient te worden opgemerkt dat deze waarde voor wachttijd van de klantendienst van de operator geenszins een na te leven norm of een verbintenis vormt (zoals dat het geval is in het Charter voor klantvriendelijkheid) maar gewoon overeenstemt met de waarde waarvoor de operator de statistieken moet verstrekken in de vorm van het percentage oproepen naar de helpdesk die binnen die termijn werden beantwoord.

3.3.7. Indicator 7: het percentage problemen voorgelegd aan de klantendienst die met één contact worden opgelost

101. Voor een consument hangt de kwaliteit van de klantendienst van een operator ook af van de capaciteit van die operator om de klachten van consumenten doeltreffend te beantwoorden, in het bijzonder zijn mogelijkheid om het probleem van de klant bij het eerste telefonisch contact op te lossen en zo deze laatste nieuwe oproepen naar de helpdesk te besparen in de dagen die volgen op de eerste oproep. Het belang van dit

²⁷ http://economie.fgov.be/nl/binaries/charter_klantvriendelijkheid_20121022_tcm325-156986.pdf

²⁸ ETSI EG 202 009-2 : 6.4.2 (Technical support), 6.4.3 (Commercial support), 6.4.4 (Complaint management).

percentage van problemen die worden verholpen bij het eerste contact wordt erkend door het ETSI²⁹.

102. In zijn jaarverslag van 2014 haalt de Ombudsdienst verscheidene van zijn interventies aan en betreft hij (vanaf pagina 18) dat het eerstelijnonthaal van de operatoren niet onmiddellijk tot een bevredigende oplossing heeft geleid voor de consument. Datzelfde jaarverslag merkt op dat de follow-up van de klachten door de operatoren 3,90% van de door de Ombudsdienst behandelde klachten uitmaakt (3,98% in 2013) en dat het onthaal van de klantendienst van de operatoren op zich 4,51% van de door de ombudsman behandelde klachten vertegenwoordigt (4,02% in 2013). Deze elementen van het jaarverslag van de Ombudsdienst tonen het nut van een indicator om de doeltreffendheid van het onthaal van de klantendiensten van de operatoren te meten.
103. De te verstrekken indicator betreffende problemen die bij het eerste contact met de klantendienst worden opgelost, mag globaal worden verstrekt voor het geheel van de diensten waarvoor de klant zich tot de klantendienst kan richten.
104. Er bestaan in principe verscheidene middelen om zich ervan te vergewissen dat het eerste contact van de klant met de klantendienst van de operator een bevredigende uitkomst kent. Om meer bepaald de statistieken van de verschillende operatoren zo vergelijkbaar mogelijk te maken voor de consument, wordt een probleem dat aan de klantendienst wordt voorgelegd, beschouwd als opgelost naar tevredenheid van de klant bij het eerste contact indien diezelfde klant de dienst in kwestie niet belt gedurende de veertien dagen maximum na het eerste contact. Aangezien het moeilijk lijkt, of zelfs onmogelijk, voor de operatoren om een eventuele logische link te leggen tussen twee opeenvolgende oproepen (met een interval van maximaal enkel dagen) van dezelfde klant naar hun klantendienst, zal elke nieuwe oproep van de betrokken klant op korte termijn na het eerste contact worden verondersteld betrekking te hebben op hetzelfde probleem dat nog niet bevredigend is opgelost.
105. De operatoren houden een spoor bij van de behandelde dossiers en kunnen makkelijk bepalen of een gegeven dossier al dan niet meerdere interventies heeft gevegd. De berekening van de gegevens betreffende deze indicator vertegenwoordigt dan ook geen onredelijke last voor de operatoren.

3.3.8. Indicator 8: klachten over de facturering

106. Het jaarverslag van de Ombudsdienst stipt de facturering aan als voornaamste probleem waar de consument van de elektronische-communicatieoperatoren mee wordt geconfronteerd. Immers, 46,60% van de klachten die de Ombudsdienst ontving in 2014 betroffen de facturering (47,50% in 2013). Een indicator voor dit aspect lijkt dus bijzonder nuttig opdat de consument kan nagaan bij welke operatoren de meeste problemen voorkomen op dit stuk.
107. Het besluit van 2008 had reeds bepaald dat het percentage klachten over de facturering diende te worden gemeten maar de operatoren hadden toen verkregen dat deze indicator niet werd geactiveerd. De reikwijdte van het probleem aangehaald in het jaarverslag van de Ombudsdienst bevestigt daarentegen de noodzaak voor de

²⁹ ETSI 202 009-2 : 6.4.4 (Complaint solutions not complete and correct first time).

consument om uiteindelijk te beschikken over informatie ter zake, bedoeld voor de consument.

108. De klachten betreffende de facturen en de bedragen gedebiteerd in het geval van voorafbetaalde producten vormen ook een indicator die het ETSI heeft gekozen³⁰. Conform de definities van het ETSI mag een klacht inzake facturering niet worden verward met een eenvoudig verzoek om uitleg over de factuur en moet elke klacht die betrekking heeft op de facturering worden meegenomen ongeacht of ze terecht was of niet³¹.
109. De te verstrekken indicator betreffende de klachten over de facturering kan globaal worden verstrekt voor het geheel van de diensten waarvoor de klant zich tot de klantendienst kan richten.
110. Voor zover de operatoren het voorwerp noteren van de klachten die ze ontvangen, vormt de gevraagde berekening van de indicator geen onredelijke last voor hen.

3.3.9. Indicator 9: dekking van de mobiele netwerken

111. De kennis van de dekkingsgraad van de mobiele netwerken voor de uitgerolde technologieën vormt een belangrijk element voor de consument die een netwerk kiest, niet alleen voor de zone waarin hij woont maar ook voor de kwaliteit en de uitgebreidheid van de globale dekking van het land aangezien hij deze mobiele-communicatiedienst gelijk waar wenst te kunnen gebruiken. De te meten indicator heeft betrekking op de territoriale dekking van België enerzijds en op de bediening van de bevolking op basis van de demografische verdeling bepaald door het NIS anderzijds.
112. Deze metingen zullen worden uitgevoerd volgens de werkwijze die werd gekozen in het kader van het Atlas-kaartenproject voor de mobiele netwerken in België. De werkwijze die wordt gehanteerd in dat project wordt gepubliceerd door het BIPT op zijn website. Voor een klant van mobiele-communicatiediensten vormt de algemene dekking van het Belgische grondgebied een belangrijke indicator van de algemene kwaliteit van de dienst, eventueel als aanvulling op meer uitvoerige cartografische informatie.
113. De mobiele operatoren beschikken over de nodige informatie en de berekening van deze indicator vormt dus geen onredelijke last voor hen. In de praktijk is het zelfs niet nodig dat de betrokken operatoren deze berekening zelf maken: bij elke update van de dekkingskaarten die aan het BIPT worden meegedeeld, zal het voor elk van de beoogde mobiele operatoren en voor elk van de gebruikte toegangstechnologieën (2G/3G/4G) de globale dekkingsgraad bepalen voor het grondgebied van het Rijk, zowel in oppervlakte als in bevolking. De aldus door het BIPT bepaalde waarden zullen worden gepubliceerd op zijn website in het kader van de kwaliteitsindicatoren en zullen worden meegedeeld aan de betrokken operatoren. De dekkingsgraden in kwestie zullen worden vergezeld van een betrouwbaarheidsindex, ook uitgedrukt in percentage, conform de werkwijze vastgelegd door het BIPT voor het ATLAS-project.

³⁰ ETSI EG 202 009 : 6.6 (Rate of bill correctness complaints & Rate of prepaid account credit correctness complaints).

³¹ ETSI EG 202 057-1: 5.11.1 : "A bill correctness complaint should not be confused with a billing query (a request for information) or with a fault report." 5.11.3: "Statistics should include all billing complaints received in the reporting period, regardless of the validity of the complaint and the dates of calls or any other occurrences that are the subject of the complaint."

3.4. Evenredigheid

114. De kwaliteitsindicatoren die moeten worden gemeten vormen geen buitensporige last voor de operatoren terwijl de consument beduidend beter zal worden ingelicht en met kennis van zaken de operator zal kunnen kiezen die het beste overeenstemt met zijn behoeften, ook op het stuk van dienstkwaliteit. Een professionele operator moet in principe, binnen zijn eigen interne informatiesystemen, beschikken over alle vereiste data om, met een minimum aan statistieke behandeling, de door het BIPT vastgelegde kwaliteitsindicatoren te produceren.
115. Bovendien zal het wanneer de meetresultaten makkelijk beschikbaar zijn in een raadpleegbare kwaliteitsbarometer de operatoren ook aanzetten om concurrentie te voeren op het stuk van dienstkwaliteit en om de gewenste maatregelen te treffen om hun prestaties te verbeteren, wat gunstig is voor de harmonieuze ontwikkeling van de markt en het belang van de gebruikers van telecommunicatiediensten. De kosten-batenverhouding van het ontwerpbesluit in kwestie is dus duidelijk positief: de voordelen die het zal genereren voor de markt en de consument in termen van transparantie en vergelijkbaarheid van de gegevens inzake de kwaliteit van de telecommunicatiediensten aangeboden in België zullen de lichte kosten waarmee de operatoren actief op de markt zullen moeten instemmen om op geharmoniseerde wijze de gevraagde data te verstrekken op basis van de informatie waarover ze toch al beschikken in hun eigen interne systemen, veruit overschrijden.
116. Om evenredig te blijven en de kleinste operatoren geen buitensporige kosten op te leggen, wat slechts een beperkt aantal klanten ten goede zou komen, wenst het BIPT toch dat het besluit enkel als verplichting wordt opgelegd aan de operatoren van een beduidende omvang. Het BIPT wil daarom een minimumdrempel vastleggen in termen van omzet, verkeersvolume of aantal klanten.
117. Het BIPT vindt het evenredig om de verplichting tot publicatie van indicatoren inzake dienstkwaliteit op te leggen aan de operatoren of aanbieders van diensten (met inbegrip van de eventuele MVNOs) met meer dan 40.000 abonnees³² voor de betrokken dienst. Onder "betrokken dienst" wordt verstaan de diensten voor vaste telefonie, voor toegang tot vast internet, voor mobiele telefonie, voor toegang tot mobiel internet en voor televisie.
118. De operatoren die niet worden beoogd door het voorgaande punt maar die toch hun kwaliteitsindicatoren gepubliceerd willen zien door het BIPT worden verzocht om het BIPT daarvan op de hoogte te brengen en zich te schikken naar dit besluit.
119. Omwille van de evenredigheid is de verplichting tot publicatie van indicatoren inzake kwaliteit van dienstverlening beperkt tot aanbiedingen op het particuliere (namelijk niet-zakelijke) segment van de elektronische-communicatiemarkt van diezelfde operatoren. Dit besluit heeft dus uitsluitend betrekking op de operatoren die elektronische-communicatiediensten verstrekken aan de consument.

³² Conform artikel 2, 15°, van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie wordt een abonnee gedefinieerd als "een natuurlijke of rechtspersoon die gebruik maakt van een elektronische communicatie-dienst ingevolge een met een operator of een omroeporganisatie gesloten contract". Deze definitie dekt tegelijk de klanten met abonnement (postpaid) en de klanten met prepaidkaarten (prepaid).

3.5. Objectiviteit en oprechtheid van de metingen van de kwaliteit van dienstverlening

120. De objectiviteit en de oprechtheid van de metingen van de kwaliteit van dienstverlening die de operatoren zullen publiceren, moeten gegarandeerd zijn. Daartoe heeft het BIPT ervoor gekozen het merendeel van de indicatoren en meetmethodes vast te leggen in overeenstemming met de ETSI-handleiding, om een genormaliseerd geheel van indicatoren en metingen te krijgen. De indicator betreffende de dekkingsgraad van de mobiele netwerken zal op zijn beurt worden bepaald in overeenstemming met de methode gekozen in het kader van het Atlas-project³³.
121. Bij de verzending van de eerste resultaten van de metingen die overeenkomstig dit besluit zijn verricht, en bij elke wijziging van het meetsysteem, zenden de operatoren naar het BIPT de beschrijving van hun systeem over en in geval van wijziging geven ze aan op welke punten deze wijziging betrekking heeft. Het BIPT behoudt zich het recht voor na te gaan of te laten nagaan of de voorgelegde gegevens oprecht en objectief zijn en voldoen aan de definitie van de indicatoren en metingen van de ETSI-handleiding. Het BIPT behoudt zich het recht voor om op niet-retroactieve wijze aanpassingen door te voeren in de meetmethodes om zich af te stemmen op deze gids in geval het ETSI deze laatste zou aanpassen.

3.6. Wijze van publicatie en mededeling aan het BIPT

122. De waarden van de kwaliteitsindicatoren worden door de operator op zijn website zo gepubliceerd dat ze met maximaal twee muisklikken toegankelijk zijn van op de homepage, onder de titel "kwaliteit van dienstverlening". Deze publicatie geschiedt uiterlijk op het einde van de maand die volgt op het einde van de referentieperiode, overeenkomstig bijlage 1. Tegelijk delen de operatoren deze indicatoren mee aan het BIPT, volgens het formaat dat vastgesteld wordt in bijlage 2.
123. Het BIPT zal samenvattende tabellen publiceren die verwijzen naar de URL van de websites van de operatoren waar de kwaliteitsindicatoren openbaar worden gemaakt. Om de indicatoren makkelijker te kunnen vergelijken, zal het BIPT het publiek een tool ter beschikking kunnen stellen om de kwaliteit te vergelijken via een weergave-interface en/of tabellen waarin de indicatoren worden samengevat (kwaliteitsbarometer).

4. BESLUIT VAN HET BIPT

124. De operatoren waarop dit besluit gericht is (zie hoofdstuk 3.4), zijn verplicht de indicatoren inzake kwaliteit van dienstverlening die gedefinieerd zijn in hoofdstuk 3.4 te meten. Zij verrichten deze metingen in overeenstemming met de definitie van de indicatoren en statistische meetmethodes die wordt gegeven in bijlage 1, en dit periodiek, zoals gedefinieerd in hoofdstuk 3.6 van dit besluit.

³³ http://www.bipt.be/public/files/nl/21419/NL_Werkplan%202015.pdf

125. Deze operatoren garanderen de objectiviteit en de oprechtheid van de metingen door hun meetsysteem van documentatie te voorzien, overeenkomstig hoofdstuk 3.5 van dit besluit.
126. Zij publiceren de indicatoren van kwaliteit van dienstverlening op hun website in een rubriek die makkelijk toegankelijk is voor de consumenten, overeenkomstig hoofdstuk 3.6 van dit besluit.
127. Zij delen aan het BIPT hun meetresultaten mee, alsook de documentatie van het meetsysteem en de resultaten van de certificering ervan, overeenkomstig hoofdstuk 3.6 van dit besluit.
128. In aanvulling op deze kwaliteitsindicatoren stellen de door dit besluit beoogde operatoren gratis op hun website een onlinetool ter beschikking van hun klanten, die in staat is om de transmissiesnelheden, op betrouwbare wijze bepaald, van een eventuele internetverbinding te geven voor een aansluitadres. De mee te delen snelheidsparameters zijn die welke vastgesteld zijn in het besluit van het BIPT van 4/12/2012.
129. Bovendien zet het BIPT op zijn eigen website een pagina met de links die doorverwijzen naar openbare tools waarmee de gebruikers van internettoegangsdiensten steeds de werkelijke prestaties van hun internetverbinding kunnen nagaan.

5. INWERKINGTREDING

130. De betrokken operatoren schikken zich uiterlijk tegen 1 januari 2016 naar dit besluit. Principieel dienen de indicatoren vanaf 1 januari 2016 overeenkomstig dit besluit gemeten te worden zodat de eerste publicatie in juli 2016 plaatsvindt. Op 1 januari 2016 worden de van kracht zijnde besluiten³⁴ betreffende de indicatoren inzake kwaliteit van dienstverlening opgeheven.
131. Als overgangsmaatregel zullen de kwaliteitsindicatoren die de eerste keer zullen worden gepubliceerd overeenkomstig dit besluit, betrekking mogen hebben op een referentieperiode die korter is dan 6 maanden (maar niet korter dan 3 maanden). De kwaliteitsindicatoren die vastgesteld zijn in de opgeheven besluiten van 2008 en die in dit besluit behouden blijven, moeten wel worden verstrekt voor een referentieperiode van zes maanden
132. Twee jaar na de inwerkingtreding van dit besluit onderzoekt het BIPT de werking van het ingevoerde systeem en stelt eventueel aanpassingen voor.

³⁴<http://www.ibpt.be/nl/operatoren/telecom/bescherming-van-de-consumenten/besluit-van-de-raad-van-het-bipt-van-3-april-2008-i-v-m-art-113-kwaliteitsindicatoren-geval-mobiel>
<http://www.ibpt.be/nl/operatoren/telecom/bescherming-van-de-consumenten/besluit-van-de-raad-van-het-bipt-van-3-april-2008-i-v-m-art-113-kwaliteitsindicatoren>

6. RECHTSMIDDELEN

133. Overeenkomstig artikel 2, § 1, van de wet van 17 januari 2003 betreffende de rechtsmiddelen en de geschillenbehandeling naar aanleiding van de wet van 17 januari 2003 met betrekking tot het statuut van de regulator van de Belgische post- en telecommunicatiesector hebt u de mogelijkheid om tegen dit besluit beroep in te stellen bij het hof van beroep van Brussel, Poelaertplein 1, B-1000 Brussel. Het beroep wordt, op straffe van nietigheid die ambtshalve wordt uitgesproken, ingesteld door middel van een ondertekend verzoekschrift dat wordt ingediend ter griffie van het hof van beroep van Brussel binnen een termijn van zestig dagen na de kennisgeving van het besluit of bij gebreke aan een kennisgeving, na de publicatie van het besluit of bij gebreke aan een publicatie, na de kennisname van het besluit.
134. Het verzoekschrift bevat op straffe van nietigheid de vermeldingen vereist door artikel 2, § 2, van de wet van 17 januari 2003 betreffende de rechtsmiddelen en de geschillenbehandeling naar aanleiding van de wet van 17 januari 2003 met betrekking tot het statuut van de regulator van de Belgische post- en telecommunicatiesector. Indien het verzoekschrift elementen bevat die u als vertrouwelijk beschouwt, dan moet u dat uitdrukkelijk aangeven en op straffe van nietigheid, een niet-vertrouwelijke versie van dat verzoekschrift indienen. Het Instituut publiceert op zijn website het verzoekschrift dat door de griffie van het gerecht genotificeerd is. Elke belanghebbende partij kan in de zaak tussenkomen binnen dertig dagen na deze publicatie.

Charles Cuvelliez
Raadslid

Axel Desmedt
Raadslid

Luc Vanfleteren
Raadslid

Jack Hamande
Voorzitter van de Raad

BIJLAGE 1 – DEFINITIES EN METINGEN VAN INDICATOREN INZAKE KWALITEIT VAN DIENSTVERLENING

135. In dit deel wordt de methode gespecificeerd die de operatoren en dienstenaanbieders moeten volgen om de waarden te bepalen van de verschillende indicatoren die in het voorgaande deel zijn gedefinieerd. De voorgestelde methode stoelt grotendeels op de benaderingen bepaald in de relevante documenten van het ETSI (zie de verschillende voetnoten).

Betrokken diensten en afdelingen in te schakelen voor de berekening van de indicatoren

136. De indicatoren vastgelegd in dit deel worden afzonderlijk berekend voor elke dienst waarop ze van toepassing zijn, conform de tabel hieronder:

Indicator	Vaste telefonie	Vast internet	Mobiele telefonie	Mobiel internet	Tv
Termijn voor indienststelling - Termijn in ten minste 95% en 99% van de gevallen - Percentage van indienststellingen op de overeengekomen datum	✓	✓			✓
Percentage klachten over de initiële werking van een vaste installatie	✓	✓			✓
Blokkerings- en verbrekingskans voor telefonische oproepen op de mobiele netwerken			✓		

137. De volgende indicatoren hebben betrekking op alle diensten. De indicatoren in kwestie mogen dus worden verstrekt door de operatoren in een veralgemeende vorm voor alle diensten die ze aanbieden.

Indicator	Vaste telefonie	Vast internet	Mobiele telefonie	Mobiel internet	Tv
Percentage defecten en storingen	✓	✓			✓
Termijn voor herstelling van defecten of storingen - Termijn voor opheffing in 80% van de gevallen Termijn voor opheffing in 95% van de gevallen	✓	✓			✓
Antwoordtijd door de klantendiensten van de operator - Het gemiddelde van de wachttijden - Het percentage van oproepen naar de helpdesk die worden beantwoord binnen twee min. -	✓	✓	✓	✓	✓
Percentage problemen voorgelegd aan de klantendienst die met één contact worden opgelost	✓	✓	✓	✓	✓
Klachten over facturering	✓	✓	✓	✓	✓
Dekking van de mobiele netwerken			✓	✓	

Referentieperiode

138. Ondervoorbehoud van wat is voorzien in sectie 6 van dit besluit, worden de kwaliteitsindicatoren per semester berekend op basis van het geheel van de relevante statistische inlichtingen die verzameld zijn in de loop van een referentieperiode van zes maanden, zoals aangegeven in de tabel hieronder. De waarden van de indicatoren in kwestie worden gepubliceerd door de operator op zijn website en meegedeeld aan het BIPT uiterlijk op het einde van de maand die volgt op het einde van de referentieperiode.

Semester	Referentieperiode	Publicatie en mededeling aan het BIPT
S1	Januari-juni	Juli
S2	Juli-december	Januari

Toegangslijn

139. Verschillende kwaliteitsindicatoren worden uitgedrukt in de vorm van een percentage van toegangslijnen waarvoor er zich een probleem met de kwaliteit heeft voorgedaan (termijn voor indienststelling, defect of storing, facturen). Onder toegangslijn wordt in het kader van dit besluit verstaan elke vorm van aansluiting van een klant op het netwerk en de diensten van een operator die het voorwerp uitmaakt van een contract tussen de twee partijen.

140. Indien het product waarop de klant ingetekend heeft de telefoniedienst omvat (aansluiting vaste telefonie, bundel met daarin de telefoniedienst, aansluiting mobiele telefonie prepaid of met abonnement), impliceert het concept toegangslijn de toekenning van een telefonisch oproepnummer aan de klant.

Indicator 1: Termijn voor indienststelling

141. De termijn voor indienststelling wordt gemeten tussen het moment waarop de vaste bestelling op geldige wijze wordt geplaatst door de klant en het ogenblik waarop de volledige installatie waarvoor de operator verantwoordelijk is (met name de eventuele nieuwe aansluiting, ingebruikneming van de apparatuur bij de klant en de activering van de diensten) op bevredigende wijze werkt door aan de klant de gevraagde diensten te verstrekken. De termijn voor indienststelling wordt uitgedrukt in aantal kalenderdagen (inclusief weekend- en feestdagen), waarbij de dag van de bestelling en de dag van de indienststelling allebei als een volle dag worden gerekend.

142. Kunnen worden uitgesloten van de meting van de termijn voor indienststelling de gevallen die buiten de controle van de operator vallen, bijvoorbeeld wanneer de klant zijn bestelling annuleert of wanneer de vereiste toegang tot de woning van de klant onmogelijk blijkt op het moment dat overeengekomen is tussen de twee partijen. Bovendien zijn de mobiele diensten niet betrokken bij deze indicator want hun indienststelling is doorgaans erg kort.

143. Wat de termijn van indienststelling betreft, moeten er twee subindicatoren worden gegeven:

- de waarden van de termijn van indienststelling die worden bereikt respectievelijk in ten minste 95% en 99% van de gevallen in de loop van de referentieperiode. De gevallen waarbij de datum van indienststelling werd gekozen op verzoek van de klant kunnen worden uitgesloten uit deze statistiek;
- het percentage van de bestellingen die in dienst worden gesteld op de datum die afgesproken is tussen de twee partijen in de loop van de referentieperiode.

De te verzamelen statistische informatie om de twee subindicatoren hierboven vast te stellen, moet rekening houden met de werkelijk uitgevoerde indienststellingen in de loop van de desbetreffende referentieperiode.

Indicator 2: Percentage klachten over de initiële werking van een installatie

144. Het percentage klachten over de initiële werking van een installatie wordt gemeten door het aantal indienststellingen waarvoor de klant een gebrekkige werking meldt binnen veertien dagen na de indienststelling enerzijds, te delen door het totale aantal indienststellingen uitgevoerd door de operator tijdens de referentieperiode anderzijds.
145. Kunnen worden uitgesloten van de meting van dat percentage klachten over de initiële werking van een installatie de gevallen waarin de gebrekkige werking volledig te wijten is aan apparatuur die onder de verantwoordelijkheid van de klant valt (bijvoorbeeld defecten in de interne bekabeling van de woning).

Indicator 3: Percentage defecten en storingen

146. Deze indicator slaat enkel op de defecten en storingen, die door de klanten zelf worden gemeld en die zich voordoen op de lijnen voor vaste toegang die diensten voor vaste telefonie, vaste internettoegang en/of televisie aanbieden.
147. Het percentage defecten en storingen wordt gemeten door het aantal toegangslijnen waarop een defect of een storing is ontdekt tijdens de referentieperiode (hetzij door de klant, hetzij door de aanbieder zelf) te delen door het totale aantal toegangslijnen die tijdens deze referentieperiode in dienst zijn. Rekening houdende met het feit dat het aantal in dienst zijnde toegangslijnen kan schommelen in de loop van de referentieperiode, wordt het totale aantal bepaald door de gemiddelde waarde over de periode te berekenen.
148. De defecten en storingen waarmee rekening moet worden gehouden zijn diegene die onder de verantwoordelijkheid van de operator vallen, met uitsluiting van de problemen die toegerekend kunnen worden aan de apparatuur en aan de installatie van de klant.
149. Indien eenzelfde klant verscheidene defecten of storingen ondervindt in de referentieperiode dient deze evenveel keer te worden opgenomen in de statistieken voor deze indicator als het aantal vastgestelde problemen.

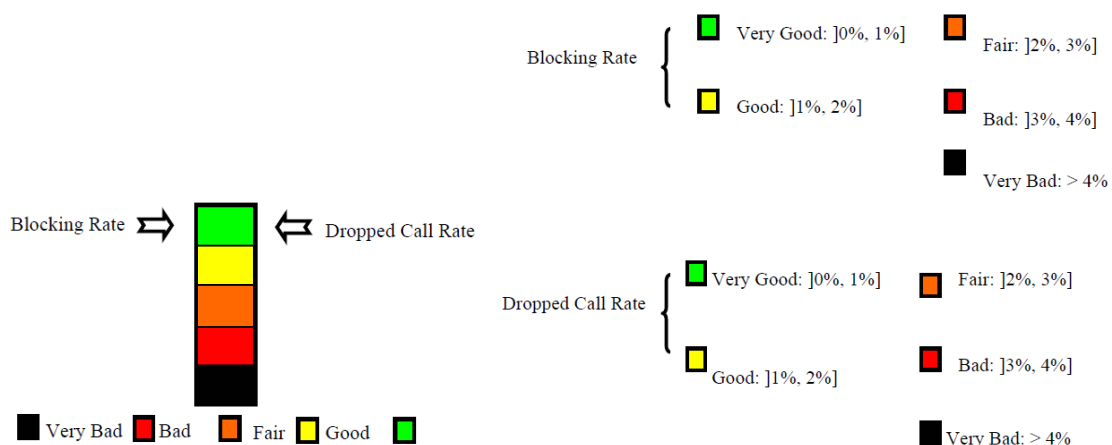
Indicator 4: Termijn voor herstelling van een defect of een storing

150. De termijn voor herstelling van een defect of een storing wordt gemeten tussen het ogenblik waarop het probleem op geldige wijze door de klant aan zijn aanbieder is gemeld enerzijds en anderzijds het ogenblik waarop de dienst volledig is hersteld. De in het kader van deze indicator op te stellen statistieken slaan enkel op de defecten en storingen bedoeld door indicator 3.

151. Kunnen worden uitgesloten uit de statistieken van berekening van deze kwaliteitsindicator de gevallen waarin de dienst niet kan worden hersteld wegens de onmogelijkheid voor de operator om indien nodig toegang te krijgen tot de installaties van de klant, en dit door een fout van de klant of een verzoek van deze laatste om de interventie van de operator uit te stellen.
152. Voor deze indicator in verband met de termijn voor herstelling van een defect of een storing moet de operator een dubbele waarde verstrekken die slaat op de nagekomen termijn in respectievelijk 80% en 95% van de gevallen. Deze termijn moet worden uitgedrukt in volle uren.

Indicator 5: Blokkerings- en verbrekingskans voor telefonische oproepen op de mobiele netwerken

153. De blokkeringskans van de oproepen op een mobiele netwerk stemt overeen met het percentage van vruchteloze pogingen om telefoonoproepen op te zetten tijdens het drukste uur (*busy hour*). Een poging tot telefonische oproep wordt als geblokkeerd beschouwd wanneer de oproeper geen antwoord ontvangt van de opgeroepene of geen kiestoon of bezettoon hoort, noch een beltoon binnen de veertig seconden na de ontvangst door het netwerk van het laatste cijfer van het gevormde oproepnummer.
154. Het percentage van verbrekingen van oproepen op een mobiel netwerk stemt overeen met het percentage van telefonische oproepen die aan de gang zijn en worden onderbroken voordat het gesprek op een normale wijze wordt beëindigd door de gebruikers wegens het netwerk van de operator (bijvoorbeeld mislukte *handover*).
155. De prestaties inzake de blokkerings- en verbrekingskans van de mobiele telefoonoproepen worden weergegeven met de volgende kleurencode:



Indicator 6: Antwoortijd door de klantendiensten van de operator

156. De antwoorttijd die moet worden beschouwd voor deze indicator stemt overeen met de termijn tussen het einde van het welkomstbericht, of in geval van een geautomatiseerd computerspraaksysteem van het type IVR, de laatste selectie in het menu gemaakt door de klant enerzijds en het moment waarop deze in contact komt met een menselijke telefonist anderzijds. Oproepen naar de klantendienst die direct door een automaat beantwoord kunnen worden, worden in deze statistieken niet meegeteld.
157. Twee waarden moeten door de operator worden geleverd voor deze indicator van de antwoorttijd door de klantendiensten:

- het gemiddelde van de antwoordtijd gemeten over alle oproepen tijdens de referentieperiode;
- het percentage oproepen naar de helpdesk die worden beantwoord binnen een termijn van twee minuten.

158. Deze indicator is van toepassing op elk type van oproep naar de helpdesk van de klantendienst van de operator, ongeacht de reden.

Indicator 7: Percentage problemen voorgelegd aan de klantendienst die bij het eerste contact worden opgelost

159. Het percentage problemen die worden voorgelegd aan de klantendienst van de operator en die bij het eerste contact worden opgelost, stemt overeen met het percentage, ten opzichte van alle keren dat de klanten van de operator met de helpdesk contact hebben opgenomen via de verschillende communicatiemiddelen die de operator beschikbaar stelt, na afloop waarvan de klant zich tevreden acht.

160. Een probleem dat aan de klantendienst wordt voorgelegd wordt beschouwd als opgelost naar tevredenheid van de klant bij het eerste contact indien diezelfde klant de dienst in kwestie niet belt gedurende de veertien dagen maximum na het eerste contact.

Indicator 8: Klachten over facturering

161. De indicator met betrekking tot de klachten over facturering stemt overeen met het percentage facturen waarvoor dergelijke klachten geldig zijn ingediend door de klant in de loop van de referentieperiode.

162. De klachten waarmee rekening moet worden gehouden voor de bepaling van deze kwaliteitsindicator houden geen rekening met de geldigheid van de betwisting door de klant noch met de datums waarop van de diensten gebruikgemaakt is.

Indicator 9: Dekking van de mobiele netwerken

163. De indicator betreffende de dekkingsgraad van de mobiele netwerken zal op zijn beurt worden bepaald in overeenstemming met de methode gekozen in het kader van het Atlas-project.

164. De dekking van een mobiel netwerk wordt uitgedrukt als het percentage vierkante pixels met een zijde van tweehonderd meter (200 x 200 m) waarin de operator een dienst van voldoende kwaliteit levert ten opzichte van het totale aantal pixels van die grootte over geheel België.

165. Deze kwaliteitsindicator met betrekking tot de dekking van de mobiele netwerken wordt bepaald door het BIPT op basis van de dekkingsbestanden verstrekt door de betrokken operatoren in het kader van het Atlas-project voor elk van de uitgerolde technologieën (momenteel 2G/GSM, 3G/UMTS-HSPA, 4G/LTE). Voor elke technologie zullen twee waarden van kwaliteitsindicator worden bepaald, de ene in verband met de territoriale dekking van België en de andere in verband met de bediening van de bevolking, berekend op basis van de woonplaats volgens de meest recente inlichtingen die beschikbaar zijn bij het Nationaal Instituut voor de Statistiek. Deze dekkingsgraden zullen worden vergezeld van een door het BIPT bepaalde betrouwbaarheidsgraad op basis van de meetcampagnes op het terrein.

BIJLAGE 2 - TABEL VOOR MEDEDELING VAN DE GEGEVENS AAN HET BIPT

166. De operatoren bezorgen de indicatoren aan het BIPT in een Excel-bestand, in het volgende formaat:

Nr.	Indicator	Meting	Periode	Operator	Dienst	Waarde
1a	Termijn voor indienststelling	In 95% van de gevallen			Vaste telefonie	d
		In 99% van de gevallen			Vaste telefonie	d
		In 95% van de gevallen			Vast internet	d
		In 99% van de gevallen			Vast internet	d
		In 95% van de gevallen			Televisie	d
		In 99% van de gevallen			Televisie	d
1b	Inachtneming van de overeengekomen datum	Percentage			Vaste telefonie	%
		Percentage			Vast internet	%
		Percentage			Televisie	%
2	Klachten initiële werking	Percentage			Vaste telefonie	%
		Percentage			Vast internet	%
		Percentage			Televisie	%
3	Percentage defecten en storingen	Percentage			Alle diensten	%
						%
		Percentage			Televisie	%
4	Opheffing van de defecten en storingen	Termijn in 80% van de gevallen			Alle diensten	u
		Termijn in 95% van de gevallen			Alle diensten	u

		Termijn in 80% van de gevallen			Televisie	u
		Termijn in 95% van de gevallen			Televisie	u
5	Blokkerings- en verbrekingskans	Mobiele blokkeringskans			Mobiele telefonie	%
		Mobiele verbrekingskans			Mobiele telefonie	%
6a	Wachttijd helpdesk	Gemiddelde waarde			Alle diensten	s
6b	Wachttijd helpdesk	Percentage in 2 min			Alle diensten	%
7	Problemen opgelost bij het 1e contact	Percentage van gevallen			Alle diensten	%
8	Klachten over de facturen	Percentage van gevallen			Alle diensten	%
9	Dekking mobiele netwerken ³⁵	2G-grondgebied			Mobiele telefonie	%
		3G-grondgebied			Mobiel internet	%
		4G-grondgebied			Mobiel internet	%
		2G-bevolking			Mobiele telefonie	%
		3G-bevolking			Mobiel internet	%
		4G-bevolking			Mobiel internet	%

³⁵ De mededeling door de operatoren van de indicatoren 9 betreffende de verschillende dekkingsgraden van de mobiele netwerken is facultatief. Het BIPT beschikt over de mogelijkheid om deze zelf te bepalen op basis van de dekkingsbestanden die het ontvangt van de betrokken operatoren in het kader van het Atlas-project.

BIJLAGE 3: SYNTHESE VAN DE RAADPLEGING VAN 13 FEBRUARI 2015 BETREFFENDE DE INDICATOREN VAN DE DIENSTKWALITEIT

1. Het BIPT zou een rondetafelgesprek moeten organiseren om de verschillende KPI's die het in zijn werkplan heeft opgenomen, te bespreken. KPI 4 en KPI 5 zouden chronologisch moeten worden omgewisseld.
2. Een werkgroep zou de indicatoren moeten bespreken en verfijnen. De bestaande indicatoren zouden moeten worden geëvalueerd, de huidige verplichtingen in perspectief gebracht en de relevantie van de nieuwe indicatoren geanalyseerd en getest.
3. Een respondent heeft zijn eerste commentaren op de werkwijze gegeven. Dit is echter maar een eerste input. Vervolgens dienen de experts die zijn betrokken bij de metingen bij de operatoren te worden geraadpleegd.
4. Een respondent heeft niet de tijd gehad om een volledige inventaris op te stellen van de methodische moeilijkheden die de metingen van de indicatoren met zich zouden kunnen brengen. Elke indicator zal vervolgens moeten worden besproken.
5. Er zou een rondetafelgesprek nodig zijn waarbij de betrokken partijen hun gedachten zouden wisselen over de invoering van de kwaliteitsindicatoren.

Betreft:

6. Een respondent is van oordeel dat het verkieslijk zou zijn om te wachten op de resultaten van het Atlas-project betreffende de dekking van het mobiele netwerk. De timers die worden gebruikt in het kader van de nummeroverdraagbaarheid hebben een impact op de termijn van indienststelling.
7. Elke redundantie van informatie die kan leiden tot een gebrek aan duidelijkheid of zelfs tegenstellingen in de boodschap ter attentie van de consumenten moet worden vermeden. Daartoe dient rekening te worden gehouden met de tools die reeds ter beschikking staan van de klant om de transparantie van de aanbiedingen op de markt te verbeteren. Er zou een baten-kostenanalyse moeten worden gemaakt van deze kwaliteitsindicatoren.
8. De bestaande indicatoren moeten worden geëvalueerd, hun handhaving of schrapping moet worden gemotiveerd, het nut van de nieuwe indicatoren moet worden gerechtvaardigd en hun impact geanalyseerd.
9. De tv-diensten vallen niet onder dit besluit, ook niet wanneer ze deel uitmaken van een bundel. De telefoondiensten omvatten niet altijd de toewijzing van een telefoonnummer aan de klant (bijvoorbeeld de OTT-diensten). Dit dient te worden genuanceerd in punt 73 (dat zou kunnen worden geschrapt).
10. De aanpak van het BIPT gebaseerd op de klacht opent de deur naar veel subjectiviteit in de interpretatie van de gegevens waarmee rekening moet worden gehouden.

Wijze van publicatie en mededeling aan het BIPT

11. De informatie toegankelijk maken in twee muisklikken volstaat. Het zou relevanter zijn om de algemene voorwaarden en de informatie inzake de dienstkwaliteit in één rubriek samen te brengen.
12. De informatie toegankelijk maken in twee muisklikken volstaat. Het zou eenvoudiger zijn om de algemene voorwaarden en de informatie inzake de dienstkwaliteit in één rubriek samen te brengen (bijvoorbeeld "Algemene voorwaarden, consumenten info en privacy").
13. Het ontwerp is niet voldoende precies wat betreft de manier waarop de operatoren de indicatoren dienen te meten. Een respondent vraagt zich af welke indeling te maken: volgens type van dienst (spraak, data), per netwerk (vast, mobiel, bundels). Het ontwerp lijkt de berekening van een gemiddelde te vragen. Uitgezonderd voor de bundels zou dat de vergelijking tussen operatoren erg moeilijk kunnen maken. Bijlage 2 zou meer details moeten geven hieromtrent.

Gekozen indicatoren

14. Een respondent veronderstelt dat verscheidene geselecteerde indicatoren uit de lijst met doelstellingen inzake prestatie van het vaste element van de universele dienst komen. Gezien zijn gebrek aan ervaring ter zake, zou het nodig zijn om hem een analyse te bezorgen over de duidelijkheid van de definities, van de meetmethodes, van de communicatie met de klant, van de raadpleging door de klant en van het niveau van belang van deze laatste ten aanzien van deze indicatoren.
15. Er zijn overlappingsen met andere bestaande bepalingen: Atlas, overdraagbaarheid, vermelding van de werkelijke snelheid, geografisch aspect van de universele dienst.
16. Er dient zoveel mogelijk te worden uitgegaan van de systemen die reeds ter beschikking staan van de operatoren.
17. Bepaalde operatoren hebben zich ertoe verbonden in een charter om kwaliteitsindicatoren te verschaffen aan de klanten. Bepaalde van deze indicatoren worden opgenomen in de lijst van het BIPT maar hun definitie is niet identiek. Het BIPT zou zich in de eerste plaats moeten baseren op de bestaande indicatoren om te vermijden dat de betrokken operatoren meer indicatoren moeten berekenen dan de anderen.
18. Er bestaan reeds SLAs die de operatoren hebben opgelegd aan hun onderaannemers die zijn belast met de klantendiensten, de installaties, de herstellingen, enz. Bijkomende kwaliteitsindicatoren opstellen zou gevolgen hebben voor die contractuele SLAs die reeds zijn overeengekomen met deze aanbieders. Een respondent vraagt om in de eerste plaats na te gaan of de bestaande elementen voldoende informatie zouden verstrekken aan de klant alvorens te voorzien in een nieuwe aanpak.
19. Een respondent is voorstander van een kwaliteitsbarometer die berust op de indicatoren die momenteel in voege zijn. Het ontwerpbesluit voorziet evenwel in de berekening van bijkomende indicatoren. Het BIPT gaat zo verder dan wat is opgelegd in bepaalde buurlanden. Het BIPT heeft geen impactanalyse gemaakt betreffende de bestaande indicatoren (raadpleging van de indicatoren door de klant, enz.). De

respondent vraagt zich af of de indicatoren die het BIPT voorstelt in zijn ontwerp werden gekozen na een werkelijke analyse. Een dergelijke impactanalyse is nodig.

Referentieperiode

20. Het is verkieslijk om te werken met halfjaarlijkse cijfers, net zoals vandaag. Voor de nieuwe parameters die worden beoogd zou het nuttig zijn om meer details te verstrekken over de meetmethode. De uniformiteit van de metingen zal kunnen verbeterd worden door de verstrekking van een tool van het BIPT waarin de data zou worden ingevoegd.
21. Het is verkieslijk om te werken met halfjaarlijkse cijfers, net zoals vandaag. Werken met kwartaalcijfers zou een grotere werklast inhouden voor de operator zonder een meerwaarde te hebben voor de consument.

Evenredigheid

22. De geplande uitzondering zou tegen het principe van het level playing field indruisen en een bres slaan in de bescherming van de consument. De operatoren zouden dezelfde verplichtingen moeten hebben en de consumenten zouden dezelfde bescherming moeten genieten ongeacht welke operator ze kiezen. Het is niet bewezen dat de verstrekking van de indicatoren onevenredige kosten met zich zou brengen voor de kleine operatoren. Er dient ook rekening te worden gehouden met de haalbaarheid voor de grote operatoren. Het BIPT zou de indicatoren moeten bepalen op een manier dat alle operatoren ze kunnen meten en publiceren. De kleine operatoren zouden eventueel een uitzondering moeten krijgen wat betreft de termijn van inwerkingtreding van het besluit bij hun toetreding tot de markt.
23. De vrijstelling betreffende de rechtstreekse verstrekking van de dienst betekent dat veel operatoren zouden vrijgesteld zijn van de toepassing van het besluit (ook de MVNOs). Verscheidene indicatoren zoals het aantal klachten over de facturering of de wachttijd bij de klantendienst staan los van het netwerk dat de operator gebruikt. De operatoren die niet over een netwerk beschikken kunnen ook de indicatoren verstrekken want deze hebben betrekking op de dienstverlening.
24. Door de verplichting te beperken tot de operatoren die de dienst rechtstreeks verstrekken, lijkt het BIPT de operatoren uit te sluiten die hun diensten via submerken aanbieden alsook de MVNOs. Deze respondent is echter tevreden dat de businessdiensten niet onder de verplichting vallen.
25. Het zou onevenredig zijn om het besluit op te leggen aan operatoren die slechts 40.000 abonnees hebben. De drempel van 100.000 abonnees zou meer evenredig zijn rekening houdend met de procedures die moeten worden ingevoerd om de indicatoren te meten. Er zou kunnen worden voorzien dat de operatoren van gemiddelde grootte (100.000-500.000 abonnees) een beperkter aantal indicatoren moeten berekenen, alsook met een kleinere frequentie (1 x per jaar). Het is niet duidelijk of de MVNOs ook de indicatoren zouden moeten berekenen en publiceren, er rekening mee houdend dat hun dienstkwaliteit afhangt van deze van de gastoperator. Objectiviteit en oprechtheid van de metingen

26. Een respondent vraagt zich af hoe rekening zal worden gehouden met de eventuele aanpassingen van de ETSI-normen.
27. Er blijven veel onzekerheden over de manier waarop de operatoren de indicatoren moeten meten. De respondent citeert verscheidene voorbeelden.
28. Het niveau van specificatie van de documentatie moet voldoende zijn opdat de operatoren begrijpen hoe de data te vergaren en de indicatoren te meten.
29. Het besluit zou voldoende precies moeten zijn over de berekening van de indicatoren opdat de operatoren op uniforme wijze zouden meten. In de praktijk zal het ingewikkeld zijn om op uniforme manier de klachten en de melding van een probleem te beschouwen. De operatoren zullen benaderingen moeten geven wat tot verschillen zal leiden. Het is dan ook verkieslijk om een pragmatische aanpak aan te nemen door zoveel mogelijk van systemen te vertrekken waarop de operatoren zich reeds baseren. Dat is de enige piste die haalbaar lijkt rekening houdend met de termijn van zes maanden. Bovendien zou het BIPT moeten voorzien in de mogelijkheid om af te wijken van de meetmethode wanneer afwijkingen gemotiveerd en gerechtvaardigd zijn in het licht van de haalbaarheid.
30. De definitie van de meetmethode moet voldoende precies zijn opdat de operatoren deze niet op verschillende wijze zouden interpreteren, wat zou kunnen leiden tot het gebrek aan vergelijkbaarheid van de resultaten.

Inwerkingtreding

31. Een respondent twijfelt of de periode van zes maanden zal volstaan. De haalbaarheid zal groter zijn indien het besluit is afgestemd op de reeds beschikbare bestaande metingen. Hij vraagt de mogelijkheid om deze periode te verlengen indien nodig.
32. De termijn van zes maanden is pas realistisch wanneer gegevens van bestaande verslagen mogen worden verstrekt. Hij zou niet volstaan wanneer bijkomende ontwikkelingen nodig zouden zijn. Er zou een periode van één jaar kunnen nodig zijn. De keuzes betreffende de presentatie van de gegevens op de website van de operatoren of in de barometer van het BIPT zullen ook de uitvoeringstermijn beïnvloeden.
33. Een referentieperiode van 12 maanden is nodig om de impact van de extreme waarden op de resultaten weg te werken.

Definitie en metingen

34. Hoewel het ontwerpbesluit vraagt dat de meetmethodes conform zijn de methoden vastgelegd door het ETSI, definieert deze laatste noch de klachten inzake de snelheid, noch de dekking van de mobiele netwerken.
35. Een klacht definiëren als een verklaring van ontevredenheid is problematisch omdat het een subjectief begrip betreft dat aan interpretatie onderhevig is. De definitie van een klacht zoals het BIPT voorstelt is dus vatbaar voor interpretatie, wat de resultaten van de metingen kan beïnvloeden.

Termijn voor indienststelling

36. Het BIPT zou moeten toelichten hoe de indicatoren te berekenen wanneer de operatoren verscheidene types van diensten aanbieden. Indien wat wordt voorgeschreven de berekening van een gemiddelde tussen de diensten is, zullen de resultaten weinig vergelijkbaar zijn tussen operatoren.
37. "Werkt op bevredigende manier" zou moeten worden vervangen door technische criteria om te veel subjectiviteit te vermijden bij de meting. Voor de vaste installaties test de technicus of de lijn correct werkt alvorens de installatie te beëindigen. De do-it-yourself-installaties zouden niet mogen zijn opgenomen in de meting.
38. Het is mogelijk om de activeringsperiode te meten voor de mobiele diensten. De meeteenheid bestaat in minuten, eerder dan in dagen. Voor de voorafbetaalde diensten is de dienst actief vanaf de eerste oproep.
39. Het zal niet mogelijk zijn om het percentage te verstrekken van de bestellingen die in dienst worden gesteld op de datum die werd overeengekomen tussen de twee partijen gedurende de referentieperiode in het geval dat de operator geen enkele indicatie geeft over die datum (prepaid- en postpaidactiveringen).

Percentage klachten over de initiële werking van een installatie

40. Het BIPT zou moeten toelichten dat het percentage klachten inzake de werking en de herstellingstermijn enkel relevant zijn voor de vaste diensten en niet voor de mobiele diensten.
41. De terminologie van de definities suggereert dat het percentage klachten inzake de initiële werking van een installatie enkel betrekking heeft op de vaste telefonie en vast internet.

Percentage defecten en storingen

42. Er zou moeten worden gepreciseerd hoe rekening te houden met de toestellen die door derden worden verschaft en welke toestellen juist betrokken zijn (afstandsbedieningen, gsm's, antivirus, enz.).
43. Het is niet duidelijk of het percentage defecten en storingen enkel betrekking heeft op de vaste telefonie en het vast internet. Betreft het enkel defecten en storingen die een impact hebben op de consument? Wat met een panne op 2G terwijl 3G nog goed werkt? Hoe het aantal lijnen voor de mobiele diensten te bepalen?

Termijn voor herstelling van defecten of storingen

44. Indien paragraaf 84 ook van toepassing is op de mobiele diensten, zal het niet mogelijk zijn om het onderscheid te maken tussen de toestellen verstrekt door de operator en deze die de klant elders koopt.
45. Een respondent vraagt zich af of de verstrekking van een alternatieve oplossing zoals het feit van een gsm te geven in geval van storing in beschouwing kan worden genomen om de herstellingstermijn van defecten of storingen te berekenen. De gebruikte timer moet starten wanneer werd vastgesteld dat het defect of de storing aan de operator te wijten was. Het onderscheid tussen defecten en storingen heeft geen werkelijke

meerwaarde op het terrein aangezien de klant enkel geïnteresseerd is in het gevolg van het defect of de storing maar niet in de oorzaak.

46. Het document van het ETSI heeft het over 'volle uren' terwijl het BIPT het over 'piekuren' heeft. Het is verkieslijk om de 'volle uren' te behouden.

Klantenservice

47. Zich enkel op de duur van de oproep concentreren brengt het risico met zich dat de nadruk op de antwoordsnelheid komt ten nadele van de kwaliteit van de dienstverlening. Het BIPT moet een compromis vinden tussen de snelheid en de kwaliteit van de dienstverlening. Het risico bestaat erin dat de manier waarop de operator de kwaliteit van zijn klantendienst meet, wordt beïnvloed terwijl deze zijn dienst momenteel op de meest efficiënt mogelijke wijze organiseert rekening houdend met zijn kosten.
48. De meting van de wachttijd bij de klantendienst zou de oproepen moeten omvatten tijdens welke de klant een antwoord krijgt op zijn vraag door een automatische stem. Bovendien zouden de tijd die nodig is aan het begin van de oproep om de klant en de reden voor die oproep te identificeren, niet moeten worden meegenomen in de berekening.
49. Een respondent vraagt of het BIPT 20 seconden zou willen gebruiken.
50. Het BIPT zou het begrip van afsluiting van een probleem moeten preciseren om de vergelijkbaarheid tussen operatoren te garanderen. Er dient bijvoorbeeld een overlapping met andere indicatoren te worden vermeden zoals de registratie van een klacht. De operator wenst de resultaten van de tevredenheidsenquête te gebruiken die plaatsvindt na de oproepen naar zijn klantendienst. Een alternatieve meting zou erin bestaan rekening te houden met een andere oproep binnen een gegeven periode. De operator begrijpt dat hij zelf mag kiezen hoe hij deze indicator meet.

Klachten over facturering

51. De moeilijkheid om rekening te houden met de variëteit van de klachten die de klanten aan de operatoren richten, riskeert van tot grote verschillen te leiden in de resultaten van de indicatoren die de operatoren zouden moeten meten. Rekening houden met de niet-gegronde klachten zou het resultatenbeeld verdraaien, wat schadelijk zou kunnen zijn voor een operator en indruist tegen de doelstelling inzake transparantie en daadwerkelijke concurrentie.

Klachten over de snelheid van de internetverbindingen

52. De indicator inzake klachten die betrekking hebben op de internetverbindingssnelheid lijken weinig relevant, vooral voor de dienst voor toegang tot mobiel internet. Het is niet duidelijk dat de problemen die het onderzoek van het BIPT aan het licht heeft gebracht betreffende de dienstkwaliteit betrekking hebben op de verbindingssnelheid. Er kan bijvoorbeeld niet uit afgeleid worden dat de problemen met verbindingssnelheid een belangrijke bron van klachten vormen. Een kwaliteitsindicator inzake de snelheid in termen van het aantal klachten kan een vertekend beeld geven. Een deel van de klachten over de verbindingssnelheid heeft te maken met de karakteristieken van het huis en de specifieke situatie van de klant. Dat soort van klachten is dus niet relevant voor de

andere klanten. Bovendien zijn de klanten niet altijd op de hoogte van de snelheid waarop ze recht zouden moeten hebben en weten ze dus niet wanneer ze een klacht mogen indienen.

53. De verbindingssnelheid is dus een belangrijke factor bij de keuze van de dienstverlener. Er zou kunnen worden beoogd om een indicator te geven die betrekking heeft op het percentage van klanten die werkelijk één of meer categorieën van verbindingssnelheid genieten. Dat soort van indicator zou dan rekening moeten houden met de reeds gelanceerde initiatieven op dat stuk. Er bestaan verscheidene andere bronnen die de consumenten kunnen gebruiken om een beter begrip te hebben van de internetsnelheid.
54. Het is niet gepast om het niveau van kwaliteit te meten aan de hand van klachten die de operator registreert inzake de verbindingssnelheid. De subjectiviteit van de klachten zou leiden tot een slechte weergave van de werkelijkheid. Het is belangrijk om informatie te verstrekken inzake de snelheid tijdens de precontractuele fase. Een relevante indicator zou het percentage van het aantal internettoegangslijnen zijn via welke de door de operatoren geadverteerde snelheden daadwerkelijk worden gehaald. Het zou gepast zijn om de operatoren te verplichten om op de pagina van de kwaliteitsindicatoren een link te publiceren naar de real speed-tool waar de klant kan nagaan welke snelheid hij op zijn adres zal kunnen halen.

Dekking van de mobiele netwerken

55. Een respondent vraagt zich af wat de drempels zouden zijn waarmee rekening wordt gehouden om de dekking van de mobiele netwerken te meten. Betreft het dezelfde drempels als deze gebruikt in het kader van het Atlas-project?
56. De territoriale dekking kan worden gemeten op basis van de definitie van pixels gegeven in het Atlas-project.
57. De verwijzing naar de bediening van de bevolking berekend op basis van de woonplaatsen, is niet erg duidelijk. Het BIPT zou het referentiejaar en de exacte bron van de informatie waarmee rekening moet worden gehouden, moeten verduidelijken.
58. Een respondent vraagt zich af of de MVNO's de cijfers van hun leverancier moeten gebruiken.