



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

IBPT

Référence: 256 FR quality_network_process_billing_complaints_kpe_modif_def_FR_211.doc

**PROJET DE DÉCISION DE L'IBPT DU 8 OCTOBRE 2008
CONCERNANT LES INDICATEURS RELATIFS À LA QUALITÉ
DES SERVICES DE COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES, AINSI
QUE LE CONTENU, LA FORME ET LA MÉTHODE DE
PUBLICATION DES INFORMATIONS –
CAS DE L'INDICATEUR N° 4 :
« taux de plaintes concernant la facturation »**

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

projet soumis à consultation

Modalités de consultation

Délai de réponse : le 8 décembre 2008

A l'attention de: Institut belge des services postaux et des télécommunications
Ellipse Building - Bâtiment C - Boulevard du Roi Albert II 35
1030 Bruxelles

Personne de contact : Karel Peeters Premier Ingénieur Conseiller (02 226 88 28)

Adresse de réponse électronique : karel.peeters@ibpt.be

Les éléments confidentiels dans les réponses doivent être clairement identifiés

En application de l'article 19, alinéa 1^{er}, de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges, le Conseil de l'IBPT publie ci-dessous un projet de Décision concernant les indicateurs relatifs à la qualité des services de communications électroniques, ainsi que le contenu, la forme et la méthode de publication des informations – cas de l'indicateur n° 4 : « taux de plaintes concernant la facturation ». Toute personne directement et personnellement concernée par cette question est invitée à faire connaître son point de vue à ce sujet.

TABLE DES MATIÈRES

CHAPITRE 1 : INTRODUCTION GENERALE.....	3
1. UN PEU D'HISTOIRE.....	3
2. BUT DE LA PRÉSENTE DECISION.....	3
3. CADRE JURIDIQUE D'EXISTENCE, DE SUIVI ET D'APPLICATION DE LA PRESENTE DECISION.....	3
CHAPITRE 2. PRECISIONS DES INDICATEURS.....	4
CHAPITRE 3. PRECISIONS DU CONTENU.....	5
1. PRINCIPES DE BASE.....	5
2. DETAILS DU CONTENU.....	5
CHAPITRE 4. PRECISIONS DE LA FORME ET DE LA METHODE DE PUBLICATION DES INFORMATIONS.....	5
1. FORME.....	5
2. METHODE DE PUBLICATION.....	6
3. ACTUALISATIONS.....	6
4. MISE EN ROUTE DE DEPART.....	6
VOIES DE RECOURS.....	7

CHAPITRE 1 : INTRODUCTION GENERALE

1. UN PEU D'HISTOIRE

La parution de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques a engendré de nouvelles obligations incombant aux entreprises fournissant des services de communications électroniques.

En application directe du troisième alinéa de l'article 113 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, deux décisions ont été prises par le Conseil de l'Institut :

* décision du Conseil de l'IBPT du 3 avril 2008 concernant les indicateurs relatifs à la qualité des services de communications électroniques, ainsi que le contenu, la forme et la méthode de publication des informations

* décision du Conseil de l'IBPT du 3 avril 2008 concernant les indicateurs relatifs à la qualité des services de communications électroniques, ainsi que le contenu, la forme et la méthode de publication des informations – cas des opérateurs mobiles

Dans le cadre de ces décisions, l'indicateur n° 4 « taux de plaintes concernant la facturation » a été temporairement suspendu, et a été annoncé comme allant être réintroduit dans une prochaine décision, après concertation avec le secteur.

2. BUT DE LA PRÉSENTE DECISION

La présente décision a pour but de préciser les obligations de publication sur leur site Internet d'informations comparables, adéquates et actualisées concernant la qualité incombant aux entreprises fournissant des services de communications électroniques, et ce spécifiquement en ce qui concerne l'indicateur n° 4 « taux de plaintes concernant la facturation ».

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

Cette présente Décision est prise en application du troisième alinéa de l'article 113 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques. Pour rappel, cet article 113 s'énonce comme suit :

« Art. 113. En exécution de l'article 8, 6°, l'Institut coordonne les initiatives relatives à la qualité et à la sécurité des réseaux publics de communication électronique et services de communication électronique. Il est chargé de détecter, d'observer et d'analyser les problèmes de sécurité, et de fournir aux utilisateurs des informations continues en la matière.

Les entreprises fournissant des services de communication électronique accessibles au public doivent publier sur leur site Internet, à l'intention des utilisateurs finals, des informations comparables, adéquates et actualisées concernant l'accès sécurisé à leurs services. Les informations sont également communiquées à l'Institut avant leur publication s'il en fait la demande.

Les entreprises fournissant des réseaux publics de communication électronique ainsi que les entreprises fournissant des services de communication électronique accessibles au public doivent publier sur leur site Internet, à l'intention des utilisateurs finals, des informations comparables, adéquates et actualisées concernant la qualité du réseau et du service. Les informations sont également communiquées à l'Institut avant leur publication s'il en fait la demande. L'Institut peut préciser entre autres, les indicateurs relatifs à la qualité du réseau et du service, ainsi que le contenu, la forme et la méthode de publication des informations afin de garantir que les utilisateurs finals auront accès à des informations complètes, comparables et faciles à exploiter.

L'Institut met à disposition, sur son site Internet, des informations actualisées et comparables concernant l'accès sécurisé aux services des différents fournisseurs de services internet, la sécurité des réseaux et des services ainsi que les services et logiciels permettant aux utilisateurs finals d'empêcher la communication électronique non désirée sous toutes ses formes. »

L'obligation de publication sur leur site Internet d'informations comparables, adéquates et actualisées concernant la qualité incombant aux entreprises fournissant des réseaux publics de communication

électronique ainsi que les entreprises fournissant des services de communication électronique accessibles au public est incontestable vu les termes du second alinéa de l'article 113.

La possibilité pour l'Institut de préciser les indicateurs relatifs à la qualité des services ainsi que de préciser le contenu, la forme et la méthode de publication de informations, afin de garantir que les utilisateurs finals aient accès à des informations complètes, comparables et faciles à exploiter est également incontestable vu les termes du troisième alinéa de l'article 113. C'est cette possibilité que l'Institut met à profit dans la présente décision.

L'Institut estime opportun de préciser les indicateurs, et leur mode et modalités de publication, en vue de garantir que les utilisateurs finals aient des informations comparables, adéquates et actualisées.

L'Institut précise que tous les opérateurs offrant des services à des utilisateurs finals sont concernés. Par conséquent les opérateurs s'adressant à des marchés professionnels sont donc concernés également par le second alinéa de l'article 113 précité. Ce n'est que dans les cas d'opérateurs offrant des services exclusivement à des utilisateurs (et non des utilisateurs finals) que cela n'est pas le cas. Si un opérateur s'estime concerné par cette dernière disposition, il doit en faire explicitement mention à l'Institut, pour éviter tout malentendu.

Il est sans doute aussi opportun de rappeler que seuls les opérateurs concernés par la mention « accessibles au public » sont visés par la présente décision.

CHAPITRE 2. PRECISIONS DES INDICATEURS

L'indicateur n° 4 « taux de plaintes concernant la facturation » est redéfini ici, en complément des indicateurs déjà mentionnés lors des décisions du Conseil du 03 avril 2008. Le nombre d'indicateurs pourra être étendu au fur et à mesure en fonction de l'expérience acquise et de discussions menées avec les opérateurs concernés.

<u>N°</u>	<u>Nom de l'indicateur</u>	<u>Définition de l'indicateur</u>	<u>Période d'observation à considérer et forme</u>	<u>Méthode de mesure</u>
4	taux de plaintes concernant la facturation	Voir article 18 de l'annexe de la loi du 13 juin 2005: le pourcentage des contestations et questions complexes concernant la facturation. Par contestations et questions complexes concernant la facturation, on entend les questions et contestations qui ne peuvent être résolues en une seule conversation téléphonique.	par semestre. En %	<p><u>Formule théorique :</u> Rapport entre le nombre de contestations et questions complexes concernant la facturation et le nombre total de factures envoyées pour ce service pendant la période d'observation, multiplié par 100.</p> <p><u>Commentaire théorique.</u> La phrase "qui ne peuvent être résolues en une seule conversation téléphonique" est interprétée comme le traitement en ligne d'une plainte par l'opérateur du call center.</p> <p><u>Formule à appliquer en pratique :</u> Rapport entre le nombre de plaintes reçues auprès du « service de médiation pour les télécommunications » concernant la facturation et le nombre total de factures envoyées pour le service notifié concerné pendant la période d'observation, multiplié par 100.</p>

CHAPITRE 3. PRECISIONS DU CONTENU

1. PRINCIPES DE BASE

Par service notifié à l'Institut, une publication sur leur site Internet d'informations comparables, adéquates et actualisées concernant la qualité incombe aux entreprises fournissant des services de communications électroniques

2. DETAILS DU CONTENU

La correspondance entre les services possible notifiés à l'Institut retenus et les indicateurs retenus par l'Institut est étendue par le tableau suivant. Suite à la présente décision, l'indicateur n°4 est réintroduit. Ces nombres (d'indicateurs et de services) pourront être étendus au fur et à mesure en fonction de l'expérience acquise et de discussions menées avec les opérateurs concernés.

<u>N° du service</u>	<u>Nom du service</u>	<u>Numéro des indicateurs ajoutés par l'Institut</u>
13	Internet Service/Access Provider	4
14	Internet Telephony	4
20	Service public de téléphonie fixe	4
24	Revendeur d'un service vocal	4
25	Revendeur d'un service téléphonique public fixe	4
23	Reseller d'un Service public téléphonique - mobile	4

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

1. FORME

La forme de publication doit se faire sur le site Internet de chaque entreprise fournissant des services de communication électronique, et ce par type de service retenu déclaré à l'Institut.

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

« Service » (à préciser selon l'intitulé commercial et selon l'intitulé déclaré à l'IBPT.	Informations concernant la qualité du service – donnés par application de la décision de l'IBPT du, en suivi de l'article 113 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques.		
<u>Nom de l'indicateur</u>	(semestre de) Données précédentes	(semestre de) Données concernant le semestre écoulé	Texte libre destiné à des commentaires / précisions éventuelles.
<u>Nom de l'indicateur</u>	(semestre de) Données précédentes	(semestre de) Données concernant le semestre écoulé	Texte libre destiné à des commentaires / précisions éventuelles
<u>Nom de l'indicateur</u>	(semestre de) Données précédentes	(semestre de) Données concernant le	Texte libre destiné à des commentaires /

		semestre écoulé	précisions éventuelles

2. METHODE DE PUBLICATION

La forme de publication doit se faire sur le site Internet de chaque entreprise fournissant des services de communication électronique, et ce par type de service retenu déclaré à l'Institut.

Une page (ou une partie de page) web doit être publiée, qui est accessible à l'utilisateur en trois étapes maximum (en plus d'une étape de choix de langue du site, le cas échéant). (Par exemple, en cliquant sur un lien « langue choisie », en cliquant sur un lien « mentions légales » sur la page d'accueil du site de l'opérateur, et en cliquant, dans la page « mentions légales », sur le lien ad hoc correspondant à la page web reprenant les données « qualités » du (des) service(s) choisi(s) par l'internaute.) Sur ce dernier lien doivent être indiqués le(s) service(s) concerné(s), contenant alors un lien supplémentaire, le cas échéant, vers les données numériques proprement dites par service concerné.

3. ACTUALISATIONS

Le 7^e jour des mois de avril et octobre (ou à défaut le premier jour ouvrable qui suit cette date), l'IBPT transmettra aux opérateurs concernés le nombre de plaintes reçues auprès du « service de médiation pour les télécommunications » concernant la facturation pour la période concernée et le service notifié concerné.

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

Le 21^e jour des mois de avril et octobre (ou à défaut le premier jour ouvrable qui suit cette date) les données doivent être actualisées sur le site Internet de chaque entreprise fournissant des services de communication électronique de sorte que l'internaute ait accès aux données « qualités » du semestre précédent et du semestre antépénultième au semestre courant.

4. MISE EN ROUTE DE DEPART

La mise en route de la présente décision en ce qui concerne l'indicateur n°4 est le mois d'avril 2009. L'IBPT transmettra donc pour la première fois aux opérateurs concernés les données visées au point 3 de la présente décision le 7 avril 2009.

VOIES DE RECOURS

Conformément à la loi du 17 janvier 2003 concernant les recours et le traitement des litiges à l'occasion de la loi du 17 janvier 2003, il est possible d'interjeter appel à l'encontre de cette décision, devant la Cour d'appel de Bruxelles, 1, Place Poelaert, B-1000 Bruxelles, endéans les soixante jours après sa notification. L'appel peut être formé: 1° par acte d'huissier de justice signifié à partie; 2° par requête déposée au greffe de la juridiction d'appel en autant d'exemplaires qu'il y a de parties en cause; 3° par lettre recommandée à la poste envoyée au greffe; 4° par conclusions à l'égard de toute partie présente ou représentée à la cause. Hormis les cas où il est formé par conclusions, l'acte d'appel contient, à peine de nullité les mentions de l'article 1057 du code judiciaire.

Michel Van Bellinghen
Membre du Conseil

Georges Deneff
Membre du Conseil

Catherine Rutten
Membre du Conseil

Eric Van Heesvelde
Président du Conseil