

I B P T

INSTITUT BELGE DES SERVICES POSTAUX ET DES TÉLÉCOMMUNICATIONS

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

L'IBPT met à jour son baromètre de la qualité des services de télécommunications

Bruxelles, 4 octobre 2017 - L'IBPT a mis à jour son [baromètre de la qualité des services de télécommunications](#). Disponible en ligne depuis fin 2016, il rassemble huit indicateurs relatifs à la qualité de service opérationnelle des opérateurs. En publiant ces résultats, l'IBPT souhaite accroître la transparence et ainsi permettre aux consommateurs de poser des choix en meilleure connaissance de cause. Cette mesure a également pour effet d'inciter les opérateurs à prendre des mesures aptes à améliorer leur qualité de service au fil du temps.

Dans ses actions quotidiennes, l'IBPT veille au développement de la concurrence dans le secteur des communications électroniques. L'un de ses objectifs stratégiques est d'assurer un environnement numérique fiable et de qualité. En particulier, l'IBPT désire améliorer la transparence quant à la qualité des réseaux et des services.

Fin 2015, l'IBPT a publié sur son site web **un atlas** de la [couverture des réseaux fixes et mobiles](#). Ces cartes permettent aux consommateurs et aux autorités publiques de vérifier le développement des réseaux fixes et mobiles en Belgique.

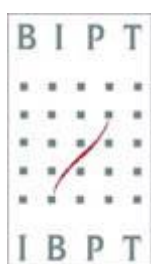
En complément à cet atlas de couverture, l'IBPT a publié [un baromètre de la qualité des services](#). Le baromètre présente huit indicateurs relatifs à la qualité de service opérationnelle des opérateurs. En publiant ce baromètre, l'IBPT espère créer plus de transparence et permettre aux consommateurs de faire des choix plus informés. Il s'agit aussi d'inciter les opérateurs à prendre des mesures pour d'améliorer leur qualité de service au cours du temps.

Mis à jour pour la troisième fois aujourd'hui, le baromètre comprend huit indicateurs relatifs aux performances des opérateurs en ce qui concerne le respect de la date annoncée, les plaintes relatives au fonctionnement initial, le taux de pannes et de dérangements, le délai de réparation, le temps de réponse des services clients, les plaintes concernant la facturation et la couverture des réseaux mobiles.

Les données des opérateurs suivent un référentiel commun, fixé par l'IBPT dans une décision. Les indicateurs reposent sur des normes définies par l'ETSI (*European Telecommunications Standards Institute*) au niveau international. Lors du processus de validation des indicateurs, l'IBPT a veillé à minimiser les sources de différences, à contrôler la cohérence des indicateurs au cours du temps et à promouvoir le plus possible la comparabilité des indicateurs entre les différents opérateurs.

Les résultats du baromètre montrent une tendance globale à l'amélioration de la qualité de service en Belgique. Le baromètre montre que les opérateurs ont respecté les dates prévues pour l'activation des services dans en moyenne dans 96,9% (95,2% en 2016) des cas, tous services confondus. En moyenne, 97,9% (97% en 2016) des installations ont fonctionné correctement dès le départ. En ce qui concerne les pannes, en moyenne 5,5% (6,4% en 2016) des lignes ont été affectées et 95% de ces pannes ont été réparées endéans les 5 jours (7,5 jours en 2016). Le temps moyen de réponse du helpdesk a quant à lui été de 46 secondes (55 secondes en 2016), tandis que 82% (idem qu'en 2016) des appels ont été répondu en maximum 2 minutes. Enfin, les plaintes concernant la facturation ont concerné en moyenne 0,4% (idem qu'en 2016) des factures.

Pour de plus amples informations :



Jimmy Smedts

Porte-parole

f : +32 2 226 88 22, m : +32 478 63 91 82

Ellipse Building - Bâtiment C - Boulevard du Roi Albert II 35

www.ibpt.be

