



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

Référence: quality_network_process_organ_kpe_modif_cnsl_FR.doc

PROJET DE DÉCISION DU CONSEIL DE L'IBPT
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
projet soumis à consultation

TABLE DES MATIÈRES

CHAPITRE 1 : INTRODUCTION GÉNÉRALE.....	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. PRÉCISIONS DES INDICATEURS.....	4
CHAPITRE 3. PRÉCISIONS DU CONTENU.....	6
1. PRINCIPES DE BASE.....	6
2. DÉTAILS DU CONTENU.....	6
CHAPITRE 4. PRÉCISIONS DE LA FORME ET DE LA MÉTHODE DE PUBLICATION DES INFORMATIONS.....	7
1. FORME.....	7
2. MÉTHODE DE PUBLICATION.....	7
3. ACTUALISATIONS.....	8
4. MISE EN ROUTE DE DEPART.....	8
CHAPITRE 5 AU SUJET DE LA CONSULTATION.....	8
1. INTRODUCTION.....	9
2. RÉSULTATS DE LA CONSULTATION.....	9
CHAPITRE 6 CONCLUSIONS.....	9
VOIES DE RECOURS.....	9

CHAPITRE 1 : INTRODUCTION GÉNÉRALE

1. UN PEU D'HISTOIRE

La parution de la loi du 13 juin 2006 relative aux communications électroniques a engendré de nouvelles obligations incombant aux entreprises fournissant des services de communications électroniques.

2. BUT DE LA PRÉSENTE DECISION

La présente décision a pour but de préciser les choses en matière d'obligation de publication sur leur site Internet d'informations comparables, adéquates et actualisées concernant la qualité incombant aux entreprises fournissant des services de communications électroniques.

Etant donné que l'Institut constate cette obligation est restée quasi lettre morte du chef des entreprises fournissant des services de communications électroniques, l'Institut prend l'initiative 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.

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

Cette présente Décision est prise en application directe du troisième alinéa de l'article 113 de la loi du 13 juin 2006 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 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 doivent publier sur leur site Internet, à l'intention des utilisateurs finals, des informations comparables, adéquates et actualisées concernant la qualité et l'accès sécurisé à leurs services. 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 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 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 services de communications électroniques 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.

CHAPITRE 2. PRÉCISIONS DES INDICATEURS

Les indicateurs suivants seront utilisés :

<u>N° de l'indicateur</u>	<u>Nom de l'indicateur</u>	<u>Définition de l'indicateur</u>	<u>Période d'observation à considérer</u>
1.	Délai de fourniture du service (moyen total, des 95 % des plus rapidement livrés et des 99 % des plus rapidement livrés)	Délais en jours ouvrables entre la date de demande et la date effective de mise en service du service demandé.	À donner le 3 ^e jour ouvrable du mois courant pour la période couvrant les 6 mois qui précèdent le mois courant.
2.	Respect de la date annoncée (et convenue avec le client, le cas échéant) de fourniture du service	Pourcentage (rapport entre le nombre de dates respectées et le nombre total de dates, multiplié par 100)	À donner le 3 ^e jour ouvrable du mois courant pour la période couvrant les 6 mois qui précèdent le mois courant.
3.	Taux de dérangement du service (moyen, cause opérateur, cause externe opérateur)	Pourcentages (rapport entre le nombre d'appels de dérangement venant des utilisateurs et le nombre total d'utilisateurs, multiplié par 100)	À donner le 3 ^e jour ouvrable du mois courant pour la période couvrant les 6 mois qui précèdent le mois courant.
4.	Disponibilité du service	Pourcentage (rapport entre le nombre moyen (calculé sur tous les utilisateurs) total de jours où le service est presté sans dérangement et le nombre total de jours où le service aurait pu être presté s'il n'y avait pas eu de dérangement, multiplié par 100)	À donner le 3 ^e jour ouvrable du mois courant pour la période couvrant les 6 mois qui précèdent le mois courant.
5.	Délai de levée d'un dérangement (moyen total, des 80 % des plus rapidement levés, 95 % des plus rapidement levés et des 99 % des plus rapidement levés)	Délais en heures horloge entre la date d'appel de dérangement d'un utilisateur et la date de levée effective et définitive du dérangement.	À donner le 3 ^e jour ouvrable du mois courant pour la période couvrant les 6 mois qui précèdent le mois courant.
6.	Taux de respect du délai contractuel de levée des dérangements	Pourcentage (rapport entre le nombre de dérangements où le délai de levée des dérangements a été inférieur ou égal au délai contractuel de levée d'un dérangement et le nombre total de dérangements, multiplié par 100)	À donner le 3 ^e jour ouvrable du mois courant pour la période couvrant les 6 mois qui précèdent le mois courant.

7.	Délai d'établissement d'un appel national	Délai moyen en secondes entre le moment où un appel est émis et le moment où cet appel est mis en communication.	À donner le 3 ^e jour ouvrable du mois courant pour la période couvrant les 6 mois qui précèdent le mois courant.
8.	Délai d'établissement d'un appel international	Délai moyen en secondes entre le moment où un appel est effectivement émis et le moment où cet appel est mis en communication.	À donner le 3 ^e jour ouvrable du mois courant pour la période couvrant les 6 mois qui précèdent le mois courant.
9.	Taux de dérangement des appels au niveau international	Pourcentage (rapport entre le nombre d'appels non aboutis et le nombre total d'appels effectivement émis, multiplié par 100)	À donner le 3 ^e jour ouvrable du mois courant pour la période couvrant les 6 mois qui précèdent le mois courant.
10.	Délai de réponse d'un appel à une standardiste	La somme du délai d'établissement de la communication, de la durée de la tonalité de sonnerie, de la durée du message d'accueil et du délai entre la fin du message d'accueil et le moment où la standardiste répond effectivement de vive voix à la personne appelante.	À donner le 3 ^e jour ouvrable du mois courant pour la période couvrant les 6 mois qui précèdent le mois courant.
11.	Taux de disponibilité du service d'assistance	Pourcentage (rapport entre le nombre total de jours où le service d'assistance est presté sans dérangement et le nombre total de jours où le service d'assistance aurait pu être presté s'il n'y avait pas eu de dérangement, multiplié par 100)	À donner le 3 ^e jour ouvrable du mois courant pour la période couvrant les 6 mois qui précèdent le mois courant.
12.	Disponibilité du réseau	To be defined and discussed	À donner le 3 ^e jour ouvrable du mois courant pour la période couvrant les 6 mois qui précèdent le mois courant.
13.	Taux de communications nationales réussies dès la première tentative	Pourcentage (rapport entre le nombre total de communications nationales réussies dès la première tentative et le nombre total de communications nationales réussies, multiplié par 100)	À donner le 3 ^e jour ouvrable du mois courant pour la période couvrant les 6 mois qui précèdent le mois courant.
14.	Taux de maintien sans coupure de la communication pendant 2 minutes	Pourcentage (rapport entre le nombre total de communications nationales réussies et maintenues sans coupure de la communication pendant 2 minutes au moins et le nombre total de communications nationales réussies, multiplié par 100)	À donner le 3 ^e jour ouvrable du mois courant pour la période couvrant les 6 mois qui précèdent le mois courant.

15.	Qualité auditive des communications	To be defined and discussed	À donner le 3 ^e jour ouvrable du mois courant pour la période couvrant les 6 mois qui précèdent le mois courant.
16.	Couverture du service	To be defined and discussed	À donner le 3 ^e jour ouvrable du mois courant pour la période couvrant les 6 mois qui précèdent le mois courant.
17.	Taux de plaintes concernant la facturation	Pourcentage (rapport entre le nombre total de plaintes concernant la facturation et le nombre total de facturations, multiplié par 100)	À donner le 3 ^e jour ouvrable du mois courant pour la période couvrant les 6 mois qui précèdent le mois courant.

CHAPITRE 3. PRÉCISIONS 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. DÉTAILS DU CONTENU

Le tableau suivant donne la correspondance entre chaque service possible notifié à l'Institut et les indicateurs retenus par l'Institut.

<u>N° du service</u>	<u>Nom du service)</u>	<u>Numéro des indicateurs retenus par l'Institut</u>
1	Call Back	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 15, 16, 17
2	Calling Cards (post-paid)	3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 15, 16, 17
3	Calling Cards (pre-paid)	3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 15, 16, 17
4	Carrier's Carrier	Te definiëren en te bespreken
5	Closed Users Group services	1, 2, 3, 4, 5, 6, 10, 11, 16, 17
6	Dataswitching services	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 16, 17
7	Fax messaging	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 16, 17
8	Fixed Satellite Service	Te definiëren en te bespreken
9	Freephone	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 15, 16, 17
10	GSM-Gateway Provider	Te definiëren en te bespreken
11	Huurlijnen	1, 2, 3, 4, 5, 6, 10, 11, 16, 17
12	INMARSAT PSA (Point of Service Activation) Service	nihil
13	Internet Service/Access Provider	1, 2, 3, 4, 5, 6, 10, 11, 16, 17
14	Internet Telephony	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17
15	Mobiele netwerken voor datatransmissie	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 16, 17
16	Mobiele trunknetwerken	nihil

17	Network management services	nihil
18	Openbaar netwerk	Te definiëren en te bespreken
19	Openbare mobiele-telefoniedienst	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17
20	Openbare vaste-telefoniedienst	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 15, 16, 17
21	Andere telecommunicatiedienst	Te definiëren en te bespreken
22	Lokalisatie- en plaatsbepalingsdiensten	nihil
23	Doorverkoper van een openbare mobiele-telefoniedienst	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17
24	Doorverkoper van een spraakdienst	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 15, 16, 17
25	Doorverkoper van een openbare vaste-telefoniedienst	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 15, 16, 17
26	Teleconferencing	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 15, 16, 17
27	Telegraaf	nihil
28	Telex	nihil
29	Video on demand	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 16, 17
30	Voice messaging/Store-and-forward	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 15, 16, 17
31	Voice switching services	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 15, 16, 17
32	VPN - Virtual Private Network	1, 2, 3, 4, 5, 6, 10, 11, 16, 17

CHAPITRE 4. PRÉCISIONS DE LA FORME ET DE LA MÉTHODE 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 service déclaré à l'Institut.

Par service déclaré à l'Institut, une page web 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 – données 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.	
<i>Nom de l'indicateur</i>	Données précédentes (mois de)	Données concernant le mois passé (mois de)
<i>Nom de l'indicateur</i>	Données précédentes (mois de)	Données concernant le mois passé (mois de)
<i>Nom de l'indicateur</i>	Données précédentes (mois de)	Données concernant le mois passé (mois de)
....		

2. MÉTHODE 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 service déclaré à l'Institut.

Par service déclaré à l'Institut, une page web doit être publiée, qui est accessible à l'utilisateur en deux étapes maximum. (Par exemple, 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 service choisi par l'internaute.)

3. ACTUALISATIONS

Le 2^e jour ouvrable des mois de janvier, avril, juillet et octobre, 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 3^e jour ouvrable des mois de janvier, avril, juillet et octobre, 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 trimestre précédent et du trimestre antépénultième au trimestre courant.

4. MISE EN ROUTE DE DEPART

L'Institut constate qu'avant la publication de la présente décision aucune information comparable à celle exigée n'est disponible sur le site Internet de chaque entreprise fournissant des services de communication électronique, hormis Belgacom en ce qui concerne les indicateurs obligatoires de publication que Belgacom publie par le biais des bottins téléphoniques.

Dans ce cadre, l'Institut estime nécessaire de donner une période d'adaptation à chaque entreprise fournissant des services de communication électronique en vue d'appliquer la présente décision.

Pour ce faire, endéans les 120 jours ouvrables à dater de la publication de la présente décision, chaque entreprise fournissant des services de communication électronique doit fournir à l'Institut les données exigées par la présente décision sur base d'une période correspondant au mois précédent l'échéance donnée ci-dessus. (Exemple de clarification : si l'échéance est par exemple le 20 décembre 2006, les données doivent correspondre au mois de novembre 2006).

Le trimestre suivant l'échéance donnée ci-dessus, les données doivent être fournies conformément aux exigences complètes de la présente décision. (Exemple de clarification : si l'échéance est par exemple le 20 décembre 2006, les données au mois de janvier 2007 sont à donner conformément aux exigences complètes de la présente décision.)

CHAPITRE 5 AU SUJET DE LA CONSULTATION

Référence: Consult_quality_network_process_organ_kpe_fr_1

CONSULTATION

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. Toute personne directement et personnellement concernée par cette question est invitée à faire connaître son point de vue à ce sujet pour le vendredi 29 septembre 2006 au plus tard, par courrier, fax ou e-mail, adressé à:

Institut belge des services postaux et des télécommunications
M. Karel Peeters
Ingénieur Conseiller
Avenue de l'Astronomie 14, boîte 21
1210 BRUXELLES
Fax : 02 226 88 04
E-mail: karel.peeters@ibpt.be

Si certaine(s) personne(s) le souhaitent, l'Institut rappelle qu'il est toujours possible d'organiser une ou des réunions permettant de présenter et de discuter oralement les points de vue souhaités.

1. INTRODUCTION

....

2. RÉSULTATS DE LA CONSULTATION

....

CHAPITRE 6 CONCLUSIONS

....

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, vous disposez de la possibilité 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 Denef
Membre du Conseil

Catherine Rutten
Membre du Conseil

Eric Van Heesvelde
Président du Conseil