

Kenmerk:

256 NL quality_network_process_billing_complaints_kpe_modif_def_FR_211.doc

**ONTWERPBESLUIT VAN HET BIPT VAN 8 OKTOBER 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 INDICATOR NR. 4:
“percentage klachten over de facturering”**

*(toepassing van art. 113, derde lid, van de wet van 13 juni 2005 – hoofdstuk III –
Bescherming van de eindgebruikers)*

ontwerp aan raadpleging onderworpen

Werkwijze voor de raadpleging

Antwoordtermijn: 8 december 2008

Ter attentie van: Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie

Ellipse Building – Gebouw C – Koning Albert II-laan, 35

1030 Brussel

Contactpersoon: Karel Peeters, eerste ingenieur-adviseur (02 226 88 28)

Elektronisch antwoordadres: karel.peeters@bipt.be

De vertrouwelijke elementen in de antwoorden moeten duidelijk worden aangegeven

Overeenkomstig artikel 19, eerste lid, van de wet van 17 januari 2003 met betrekking tot het statuut van de regulator van de Belgische post- en telecommunicatiesector, publiceert de Raad van het BIPT hieronder een ontwerp van besluit 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 indicator nr. 4: “percentage klachten over de facturering”. Iedere persoon die rechtstreeks en persoonlijk betrokken is bij deze kwestie wordt uitgenodigd om zijn standpunt hierover bekend te maken.

INHOUDSOPGAVE

HOOFDSTUK 1: ALGEMENE INLEIDING.....	3
1. EEN STUKJE GESCHIEDENIS	3
2. DOEL VAN DIT BESLUIT	3
3. JURIDISCH KADER VOOR HET BESTAAN, DE FOLLOW-UP EN DE TOEPASSING VAN DIT BESLUIT	3
HOOFDSTUK 2. VERDUIDELIJKING VAN DE INDICATOREN	4
HOOFDSTUK 3. VERDUIDELIJKING VAN DE INHOUD.....	5
1. BASISPRINCIPES	5
2. INHOUDELIJKE DETAILS.....	5
HOOFDSTUK 4. VERDUIDELIJKING OVER DE VORM EN DE WIJZE VAN PUBLICATIE VAN DE INFORMATIE	5
1. VORM.....	5
2. WIJZE VAN PUBLICATIE.....	6
3. UPDATES.....	6
4. EERSTE TOEPASSING	6
BEROEPSMOGELIJKHEDEN	7

HOOFDSTUK 1: ALGEMENE INLEIDING

1. EEN STUKJE GESCHIEDENIS

Met de publicatie van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie zijn er voor de ondernemingen die elektronische-communicatiediensten verstrekken nieuwe verplichtingen ontstaan.

In rechtstreekse uitvoering van het derde lid van artikel 113 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie, heeft de Raad van het Instituut twee besluiten genomen:

* 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

* 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

In het kader van deze besluiten werd indicator nr. 4 "percentage klachten over de facturering" tijdelijk opgeschort en werd aangekondigd dat deze opnieuw zou worden ingevoerd in een volgend besluit na overleg met de sector.

2. DOEL VAN DIT BESLUIT

Dit besluit heeft tot doel, specifiek wat betreft indicator nr. 4 "percentage klachten over de facturering", om de verplichtingen te verduidelijken die op de verstrekkers van elektronische-communicatiediensten rusten om op hun website vergelijkbare, toereikende en actuele informatie over de kwaliteit te publiceren.

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

Dit besluit wordt genomen ter uitvoering van het derde lid van artikel 113 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie. De tekst van artikel 113 is als volgt:

"Art. 113. In uitvoering van artikel 8, 6°, coördineert het Instituut de initiatieven betreffende de kwaliteit en de veiligheid van de openbare elektronische-communicatienetwerken en de elektronische-communicatiediensten. Het staat in voor het opsporen, het observeren en het analyseren van de veiligheidsproblemen alsook het permanent informeren daarover van de gebruikers.

Ondernemingen die openbare elektronische-communicatiediensten aanbieden, moeten vergelijkbare, toereikende en actuele informatie over de veilige toegang tot hun diensten ten behoeve van de eindgebruikers publiceren op hun website. De informatie wordt, op verzoek, vóór publicatie eveneens aan het Instituut verstrekt.

Ondernemingen die openbare elektronische-communicatienetwerken aanbieden, alsook ondernemingen die openbare elektronische-communicatiediensten verstrekken, moeten op hun website ten behoeve van de eindgebruikers vergelijkbare, toereikende en actuele informatie publiceren over de kwaliteit van het netwerk en van de dienst. De informatie wordt, op verzoek, vóór publicatie eveneens aan het Instituut verstrekt. Het Instituut kan onder andere de te hanteren parameters voor de kwaliteit van het netwerk en van de dienst, alsook de inhoud, vorm en wijze van bekendmaking van de te publiceren informatie bepalen teneinde ervoor te zorgen dat de eindgebruikers toegang hebben tot volledige, vergelijkbare en gebruikersvriendelijke informatie.

Het Instituut maakt via zijn website actuele en vergelijkbare informatie beschikbaar betreffende de veilige toegang tot de diensten van de verschillende internetaanbieders, betreffende de veiligheid van netwerken en diensten alsook betreffende de diensten en software die de eindgebruikers in staat stellen ongewenste elektronische communicatie in alle vormen te verhinderen."

De verplichting die op de verstrekkers van openbare elektronische-communicatienetwerken alsook op de verstrekkers van openbare elektronische-communicatiediensten rust om op hun website vergelijkbare, toereikende en actuele informatie over de kwaliteit te publiceren, kan niet worden betwist gelet op de bewoordingen van het tweede lid van artikel 113.

Ook de mogelijkheid voor het Instituut om de indicatoren in verband met de kwaliteit van de diensten te preciseren, alsook de inhoud, de vorm en de wijze van publicatie van de inlichtingen, om ervoor te zorgen dat de eindgebruikers toegang hebben tot volledige, vergelijkbare en gebruikersvriendelijke informatie kan niet worden betwist, gelet op de bewoordingen van het derde lid van artikel 113. Het is van die mogelijkheid dat het Instituut gebruikmaakt in dit besluit.

Het Instituut acht het opportuun om de indicatoren, en de vorm en de methode van publicatie ervan, te preciseren teneinde vergelijkbare, toereikende en actuele informatie te garanderen aan de eindgebruikers.

Het Instituut verduidelijkt dat alle operatoren die diensten verstrekken aan eindgebruikers betrokken zijn. Bijgevolg heeft het tweede lid van het voormelde artikel 113 dus ook betrekking op de operatoren die zich tot professionele markten richten. Enkel voor operatoren die uitsluitend aan gebruikers (en niet aan eindgebruikers) diensten aanbieden, is dat niet het geval. Indien een operator van oordeel is dat hij onder die laatste bepaling valt, moet hij dat uitdrukkelijk aan het Instituut vermelden om elk misverstand te vermijden.

Het is waarschijnlijk eveneens opportuun om in herinnering te brengen dat dit besluit enkel van toepassing is op de operatoren bedoeld met "openbaar".

HOOFDSTUK 2. VERDUIDELIJING VAN DE INDICATOREN

Indicator nr. 4 "percentage klachten over de facturering" wordt hier opnieuw gedefinieerd ter aanvulling van de reeds vermelde indicatoren in de besluiten van de Raad van 3 april 2008. Het aantal indicatoren kan later worden uitgebreid naargelang van de ervaring die wordt opgedaan en van de besprekingen die met de betrokken operatoren worden gevoerd.

<u>Nr.</u>	<u>Naam indicator</u>	<u>Omschrijving indicator</u>	<u>In acht te nemen observatie periode en vorm</u>	<u>Meetmethode</u>
4	percentage klachten over de facturering	Zie artikel 18 van de bijlage bij de wet van 13 juni 2005: het percentage betwistingen van en complexe vragen over facturering Onder betwistingen van en complexe vragen over facturering moet worden verstaan die vragen en betwistingen die niet met één telefoongesprek kunnen worden afgehandeld.	per semester. In %	<u>Theoretische formule:</u> verhouding tussen het aantal betwistingen en complexe vragen over de facturering en het totale aantal verzonden facturen voor deze dienst tijdens de observatieperiode, vermenigvuldigd met 100. <u>Theoretische commentaar:</u> De zin "die niet met één telefoongesprek kunnen worden afgehandeld" dient te worden verstaan als de onlinebehandeling van een klacht door de operator van het callcenter. <u>Formule toe te passen in de praktijk:</u> Verhouding tussen het aantal klachten over de facturering ontvangen door de Ombudsdienst voor telecommunicatie en het totale aantal facturen verzonden voor de betreffende genotificeerde dienst tijdens de observatieperiode, vermenigvuldigd met 100.

HOOFDSTUK 3. VERDUIDELIJING VAN DE INHOUD

1. BASISPRINCIPES

Voor elke dienst die aan het Instituut is meegedeeld, moeten de ondernemingen die elektronische-communicatiediensten verstrekken op hun website vergelijkbare, toereikende en actuele informatie publiceren over de kwaliteit.

2. INHOUDELIJKE DETAILS

In de onderstaande tabel wordt de overeenstemming weergegeven tussen de mogelijke diensten die aan het Instituut zijn genotificeerd en de indicatoren die door het Instituut in aanmerking zijn genomen. Naar aanleiding van dit besluit wordt indicator nr. 4 opnieuw ingevoerd. Die aantallen (van indicatoren en diensten) kunnen later worden uitgebreid naargelang van de ervaring die wordt opgedaan en van de besprekingen die met de betrokken operatoren worden gevoerd.

<u>Nr. dienst</u>	<u>Naam van de dienst</u>	<u>Nummer van de indicatoren die het Instituut heeft toegevoegd</u>
13	Internet Service/Access Provider	4
14	Internet Telephony	4
20	Openbare vaste-telefoniedienst	4
24	Doorverkoper van een spraakdienst	4
25	Doorverkoper van een openbare vaste-telefoniedienst	4
23	Doorverkoper van een openbare telefoniedienst - mobiel	4

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

1. VORM

De publicatie moet de volgende vorm aannemen en worden geplaatst op de website van elke onderneming die elektronische-communicatiediensten verstrekt, en dat voor elke soort van dienst die bij het Instituut is aangegeven.

Per soort van dienst die bij het Instituut is aangegeven moet een webpagina worden gepubliceerd met daarin de volgende gegevens:

<i>“Dienst”</i> (te preciseren volgens de handelsnaam <i>en</i> volgens de benaming die bij het BIPT is aangegeven)	Inlichtingen over de kwaliteit van de dienst - gegeven overeenkomstig het besluit van het BIPT van ..., krachtens artikel 113 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie.		
Naam indicator	(semester: ...) Vorige gegevens	(semester) Gegevens over het afgelopen semester	Vrije tekst bestemd voor eventuele opmerkingen / verduidelijkingen

Naam indicator	(semester: ...) Vorige gegevens	(semester) Gegevens over het afgelopen semester	Vrije tekst bestemd voor eventuele opmerkingen / verduidelijkingen
Naam indicator	(semester: ...) Vorige gegevens	(semester) Gegevens over het afgelopen semester	Vrije tekst bestemd voor eventuele opmerkingen / verduidelijkingen

2. WIJZE VAN PUBLICATIE

De publicatie moet de volgende vorm aannemen en worden geplaatst op de website van elke onderneming die elektronische-communicatiediensten verstrekt, en dat voor elke soort van dienst die bij het Instituut is aangegeven.

Er moet een webpagina (of een deel ervan) worden gepubliceerd, waar de gebruiker in maximaal drie stappen terecht kan (eventueel naast een stap voor de taalkeuze op de site). (Bijvoorbeeld door op de homepage van de website van de operator te klikken op een link "taalkeuze", door te klikken op een link "wettelijke vermeldingen" en door op de pagina "wettelijke vermeldingen" te klikken op de desbetreffende link die overeenstemt met de webpagina waarop de "kwaliteitsgegevens" staan van de dienst(en) die de surfer gekozen heeft). Op die laatste link moet(en) de betrokken dienst(en) worden vermeld die dan eventueel een extra link bevat naar de eigenlijke digitale gegevens per betrokken dienst.

3. UPDATES

Op de zevende dag van de maanden april en oktober (of anders de eerste werkdag die op die datum volgt) zal het BIPT het aantal klachten die de Ombudsdienst voor telecommunicatie heeft ontvangen over de facturering voor de betreffende periode en de betreffende genotificeerde dienst verzenden aan de betrokken operatoren.

De vijftiende dag van de maanden april en oktober (of anders de eerste werkdag die op die datum volgt) moeten de bijgewerkte gegevens naar het Instituut worden verzonden via e-mail op het adres@bipt.be, overeenkomstig artikel 113, tweede §, laatste lid.

De 21e dag van de maanden april en oktober (of anders de eerste werkdag die op die datum volgt) moeten de gegevens worden bijgewerkt op de website van elke onderneming die elektronische-communicatiediensten verstrekt, zodat de surfer toegang heeft tot de "kwaliteitsgegevens" van het vorige semester en van het voorlaatste semester.

4. EERSTE TOEPASSING

Dit besluit betreffende indicator nr. 4 zal van kracht worden in april 2009. Het BIPT zal bijgevolg de betrokken operatoren voor de eerste maal op 7 april 2009 de in punt 3 van dit besluit bedoelde gegevens toesturen.

BEROEPSMOGELIJKHEDEN

Overeenkomstig de wet van 17 januari 2003 betreffende de rechtsmiddelen en de geschillenbehandeling naar aanleiding van de wet van 17 januari 2003 bestaat een mogelijkheid om tegen dit besluit beroep aan te tekenen bij het hof van beroep te Brussel, Poelaertplein 1, B-1000 Brussel binnen zestig dagen na de kennisgeving ervan. Het hoger beroep wordt ingesteld: 1° bij akte van een gerechtsdeurwaarder die aan de tegenpartij wordt betekend; 2° bij een verzoekschrift dat, in zoveel exemplaren als er betrokken partijen zijn, ingediend wordt op de griffie van het gerecht in hoger beroep; 3° bij ter post aangetekende brief die aan de griffie wordt gezonden; 4° bij conclusie, ten aanzien van iedere partij die bij het geding aanwezig of vertegenwoordigd is. Met uitzondering van het geval waarin het hoger beroep bij conclusie wordt ingesteld, vermeldt de akte van hoger beroep, op straffe van nietigheid de vermeldingen van artikel 1057 van het gerechtelijk wetboek.

Michel Van Bellinghen
Lid van de Raad

Georges Deneff
Lid van de Raad

Catherine Rutten
Lid van de Raad

Eric Van Heesvelde
Voorzitter van de Raad