



**BELGISCH INSTITUUT VOOR POSTDIENSTEN
EN TELECOMMUNICATIE**

Kenmerk : quality_network_process_organ_kpe_modif_cnsl_NL.doc

ONTWERPBESLUIT VAN DE RAAD VAN HET BIPT
met betrekking tot
de indicatoren in verband met de kwaliteit
van de elektronische-communicatiediensten, alsook de inhoud,
de vorm en de wijze van publicatie van de informatie
ontwerp voorgelegd voor raadpleging

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	6
1. BASISPRINCIPES	6
2. INHOUDELIJKE DETAILS	6
Hoofdstuk 4. VERDUIDELIJKING OVER DE VORM EN DE WIJZE VAN PUBLICATIE VAN DE INFORMATIE	8
1. VORM	8
2. WIJZE VAN PUBLICATIE	8
3. UPDATES	8
4. EERSTE TOEPASSING	8
Hoofdstuk 5 OVER DE RAADPLEGING	9
1. INLEIDING	9
2. RESULTATEN VAN DE RAADPLEGING	9
Hoofdstuk 6 CONCLUSIES	10
BEROEPSMOGELIJKHEDEN	10

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.

2. DOEL VAN DIT BESLUIT

Dit besluit heeft tot doel de zaken te verduidelijken inzake de verplichting die op de verstrekkers van elektronische-communicatiediensten rust om op hun website vergelijkbare, toereikende en actuele informatie over de kwaliteit te publiceren.

Omdat het Instituut vaststelt dat die verplichting vrijwel dode letter is gebleven in hoofde van de ondernemingen die elektronische-communicatiediensten verstrekken, neemt het Instituut het initiatief om de indicatoren in verband met de kwaliteit van de diensten te preciseren, alsook de inhoud, de vorm en de methode van publicatie van de informatie, om ervoor te zorgen dat de eindgebruikers toegang hebben tot volledige, vergelijkbare en gebruikersvriendelijke informatie.

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

Dit besluit wordt genomen voor de rechtstreekse 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 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 kwaliteit en de veilige toegang tot hun diensten ten behoeve van de eindgebruikers te publiceren op hun website. 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 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 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 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.

HOOFDSTUK 2. VERDUIDELIJING VAN DE INDICATOREN

De volgende indicatoren zullen worden gebruikt:

<u>Nr. indicator</u>	<u>Naam indicator</u>	<u>Omschrijving indicator</u>	<u>In acht te nemen observatieperiode</u>
1.	termijn voor de levering van de dienst (totaal gemiddeld, van 95 % van de snelst geleverde en van 99 % van de snelst geleverde)	Termijnen in werkdagen tussen de datum van aanvraag en de werkelijke datum van indienststelling van de gevraagde dienst.	Te geven op de 3e werkdag van de lopende maand voor de periode van 6 maanden die aan de lopende maand voorafgaat.
2.	naleving van de aangekondigde datum (en eventueel afgesproken met de klant) voor de levering van de dienst	Percentage (verhouding tussen het aantal nageleefde data en het totale aantal data, vermenigvuldigd met 100)	Te geven op de 3e werkdag van de lopende maand voor de periode van 6 maanden die aan de lopende maand voorafgaat.
3.	storingspercentage van de dienst (gemiddeld, oorzaak operator, oorzaak buiten operator)	Percentages (verhouding tussen het aantal oproepen inzake storing vanwege de gebruikers en het totale aantal gebruikers, vermenigvuldigd met 100)	Te geven op de 3e werkdag van de lopende maand voor de periode van 6 maanden die aan de lopende maand voorafgaat.
4.	beschikbaarheid van de dienst	Percentage (verhouding tussen het gemiddelde (berekend op alle gebruikers) totale aantal dagen waarop de dienst storingsvrij wordt verstrekt en het totale aantal dagen waarop de dienst had kunnen worden verstrekt als er geen storing was geweest, vermenigvuldigd met 100)	Te geven op de 3e werkdag van de lopende maand voor de periode van 6 maanden die aan de lopende maand voorafgaat.
5.	termijn voor de opheffing van een storing (totaal gemiddeld van 80 % van de snelste opheffingen, 95 % van de snelste opheffingen en 99 % van de snelste opheffingen)	Termijnen in klokuren tussen de datum van oproep inzake storing van een gebruiker en de datum van daadwerkelijke en definitieve opheffing van de storing.	Te geven op de 3e werkdag van de lopende maand voor de periode van 6 maanden die aan de lopende maand voorafgaat.

6.	percentage naleving van de contractuele termijn voor de opheffing van storingen	Percentage (verhouding tussen het aantal storingen waarbij de termijn voor opheffing van de storingen korter was dan of gelijk aan de contractuele termijn voor de opheffing van een storing en het totale aantal storingen, vermenigvuldigd met 100)	Te geven op de 3e werkdag van de lopende maand voor de periode van 6 maanden die aan de lopende maand voorafgaat.
7.	duur voor de totstandbrenging van een nationale oproep	Gemiddelde duur in seconden tussen het ogenblik waarop een oproep wordt verstuurd en het ogenblik waarop die oproep verbinding krijgt.	Te geven op de 3e werkdag van de lopende maand voor de periode van 6 maanden die aan de lopende maand voorafgaat.
8.	duur voor de totstandbrenging van een internationale oproep	Gemiddelde duur in seconden tussen het ogenblik waarop een oproep werkelijk wordt verstuurd en het ogenblik waarop die oproep verbinding krijgt.	Te geven op de 3e werkdag van de lopende maand voor de periode van 6 maanden die aan de lopende maand voorafgaat.
9.	storingspercentage van de oproepen op internationaal niveau	Percentage (verhouding tussen het aantal mislukte oproepen en het totale aantal werkelijk verstuurd oproepen, vermenigvuldigd met 100)	Te geven op de 3e werkdag van de lopende maand voor de periode van 6 maanden die aan de lopende maand voorafgaat.
10.	antwoordtijd voor een oproep naar een telefonist	De som van de duur voor de totstandbrenging van de verbinding, de duur van de beltoon, de duur van het welkomstbericht en de tijd tussen het einde van het welkomstbericht en het ogenblik waarop de telefonist de oproeper daadwerkelijk mondeling antwoordt.	Te geven op de 3e werkdag van de lopende maand voor de periode van 6 maanden die aan de lopende maand voorafgaat.
11.	percentage beschikbaarheid van de hulpdienst	Percentage (verhouding tussen het totale aantal dagen waarop de hulpdienst storingsvrij wordt verstrekt en het totale aantal dagen waarop de hulpdienst had kunnen worden verstrekt als er geen storing was geweest, vermenigvuldigd met 100)	Te geven op de 3e werkdag van de lopende maand voor de periode van 6 maanden die aan de lopende maand voorafgaat.
12.	beschikbaarheid van het netwerk	To be defined and discussed	Te geven op de 3e werkdag van de lopende maand voor de periode van 6 maanden die aan de lopende maand voorafgaat.
13.	percentage nationale verbindingen die bij de eerste poging lukken	Percentage (verhouding tussen het totale aantal nationale verbindingen die bij de eerste poging lukken en het totale aantal nationale verbindingen die lukken, vermenigvuldigd met 100)	Te geven op de 3e werkdag van de lopende maand voor de periode van 6 maanden die aan de lopende maand voorafgaat.

14.	percentage inzake aanhouding van de verbinding gedurende 2 minuten zonder verbreking	Percentage (verhouding tussen het totale aantal geslaagde nationale verbindingen die zonder verbreking van de verbinding gedurende minstens 2 minuten worden aangehouden en het totale aantal geslaagde nationale verbindingen, vermenigvuldigd met 100)	Te geven op de 3e werkdag van de lopende maand voor de periode van 6 maanden die aan de lopende maand voorafgaat.
15.	auditieve kwaliteit van de verbindingen	To be defined and discussed	Te geven op de 3e werkdag van de lopende maand voor de periode van 6 maanden die aan de lopende maand voorafgaat.
16.	dekking van de dienst	To be defined and discussed	Te geven op de 3e werkdag van de lopende maand voor de periode van 6 maanden die aan de lopende maand voorafgaat.
17.	percentage klachten over de facturering	Percentage (verhouding tussen het totale aantal klachten over de facturering en het totale aantal factureringen, vermenigvuldigd met 100)	Te geven op de 3e werkdag van de lopende maand voor de periode van 6 maanden die aan de lopende maand voorafgaat.

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 gegeven tussen elke mogelijke dienst die aan het Instituut is genotificeerd en de indicatoren die door het Instituut in aanmerking zijn genomen.

<u>Nr. dienst</u>	<u>Naam van de dienst</u>	<u>Nummer van de indicatoren die het Instituut in aanmerking heeft genomen</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

HOOFDSTUK 4. VERDUIDELIJKING 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 dienst die bij het Instituut is aangegeven.

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

« Dienst » (te preciseren volgens de handelsnaam en 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.	
<u>Naam indicator</u>	Vorige gegevens (maand: ...)	Gegevens m.b.t. vorige maand (maand: ...)
<u>Naam indicator</u>	Vorige gegevens (maand: ...)	Gegevens m.b.t. vorige maand (maand: ...)
<u>Naam indicator</u>	Vorige gegevens (maand: ...)	Gegevens m.b.t. vorige maand (maand: ...)
....		

2. WIJZE VAN PUBLICATIE

De publicatie moet geschieden in de vorm van een document dat wordt geplaatst op de website van elke onderneming die elektronische-communicatiediensten verstrekt, en dat voor elke dienst die bij het Instituut is aangegeven.

Per dienst die bij het Instituut is aangegeven moet een webpagina worden gepubliceerd waarop de gebruiker in maximaal twee stappen terecht komt. (bijvoorbeeld door op de homepage van de website van de operator op een link "wettelijke vermeldingen" te klikken, en door op de pagina "wettelijke vermeldingen" op de desbetreffende link te klikken die overeenstemt met de webpagina waarop de "kwaliteitsgegevens" staan van de dienst die de surfer gekozen heeft)

3. UPDATES

De tweede werkdag van de maanden januari, april, juli en oktober, moeten de bijgewerkte gegevens naar het Instituut worden verzonden via e-mail op het adres@bipt.be, overeenkomstig artikel 113, tweede §, laatste lid.

De derde werkdag van de maanden januari, april, juli en oktober, 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 kwartaal en van het voorlaatste kwartaal.

4. EERSTE TOEPASSING

Het Instituut stelt vast dat vóór de publicatie van dit besluit bij geen enkele onderneming die elektronische-communicatiediensten verstrekt op de website informatie beschikbaar is die te vergelijken is met diegene die wordt geëist, behalve Belgacom wat betreft de verplichte indicatoren inzake publicatie die Belgacom via de telefoongidsen publiceert.

Daarom acht het Instituut het nodig om aan elke onderneming die elektronische-communicatiediensten verstrekt, een aanpassingsperiode toe te staan om dit besluit toe te passen.

Daartoe moet elke onderneming die elektronische-communicatiediensten verstrekt binnen 120 werkdagen na de publicatie van dit besluit, aan het Instituut de gegevens verstrekken die in dit besluit worden geëist op basis van een periode die overeenkomt met de maand die voorafgaat aan de uiterste datum die hierboven is vermeld. (Voorbeeld ter verduidelijking: als de uiterste datum bijvoorbeeld 20 december 2006 is, dan moeten de gegevens overeenstemmen met de maand november 2006).

In het kwartaal dat volgt op de hierboven vermelde uiterste datum, moeten de gegevens worden verstrekt overeenkomstig de volledige eisen van dit besluit. (Voorbeeld ter verduidelijking: als de uiterste datum bijvoorbeeld 20 december 2006 is, dan moeten de gegevens van de maand januari 2007 worden verstrekt overeenkomstig de volledige eisen van dit besluit).

HOOFDSTUK 5 OVER DE RAADPLEGING

Kenmerk: Consult_quality_network_process_organ_kpe_fr_1

RAADPLEGING

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. Iedere persoon die rechtstreeks en persoonlijk betrokken is bij deze kwestie wordt uitgenodigd om uiterlijk vrijdag 29 september 2006 zijn standpunt hierover per brief, fax of e-mail bekend te maken op het volgende adres:

Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie
De heer Karel Peeters
Ingenieur-adviseur
Sterrenkundelaan 14, bus 21
1210 BRUSSEL
Fax: 02 226 88 04
E-mail: karel.peeters@ibpt.be

Het Instituut herinnert eraan dat indien sommige personen dat wensen, er nog altijd een of meer vergaderingen kunnen worden belegd om de standpunten mondeling voor te stellen en te bespreken.

1. INLEIDING

....

2. RESULTATEN VAN DE RAADPLEGING

....

HOOFDSTUK 6 CONCLUSIES

....

BEROEPSMOGELIJKHEDEN

Overeenkomstig de wet van 17 januari 2003 betreffende de rechtsmiddelen en de geschillenbehandeling naar aanleiding van de wet van 17 januari 2003, hebt u de 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.

M. Van Bellinghen
Lid van de Raad

G. Deneff
Lid van de Raad

C. Rutten
Lid van de Raad

E. Van Heesvelde
Voorzitter van de Raad