



BELGISCH INSTITUUT VOOR POSTDIENSTEN EN TELECOMMUNICATIE

BIPT

PERSBERICHT

Het BIPT publiceert een kwaliteitsbarometer van de telecommunicatiediensten

Brussel, 13 oktober 2016 - Het BIPT publiceert een kwaliteitsbarometer van de telecommunicatiediensten. Het programma, dat vandaag online is gezet, bestaat uit verschillende indicatoren die betrekking hebben op de prestaties van de verschillende operatoren. Via de publicatie van deze kwaliteitsbarometer van de diensten hoopt het BIPT meer transparantie te scheppen en zo de consumenten de mogelijkheid te bieden om beter geïnformeerd over de kwaliteit van de telecommunicatiediensten keuzes te maken en de operatoren ertoe aan te zetten maatregelen te nemen om hun dienstkwaliteit te verbeteren.

In zijn dagelijkse optreden ziet het BIPT toe op de ontwikkeling van de concurrentie op basis van de kwaliteit, prijzen en innovatie, in de sector van de elektronische communicatie, post en media. Een van zijn strategische doelstellingen op het stuk van elektronische communicatie bestaat erin een betrouwbare en kwalitatieve digitale omgeving te verzekeren. Het BIPT wenst in het bijzonder de transparantie inzake de kwaliteit van de netwerken en diensten te verbeteren.

Om dat doel te bereiken heeft het BIPT allereerst **een atlas** van de dekking van de vaste en mobiele netwerken online gezet. Deze kaarten, die op zijn website worden gepubliceerd en geregeld worden geüpdatet, stellen de consument en de overheden in staat om de ontwikkeling van de vaste en mobiele netwerken in België na te gaan.

Ter aanvulling van zijn dekkingsatlas heeft het BIPT **een kwaliteitsbarometer** van de diensten gepubliceerd. De barometer moet de consument in staat stellen om de prestaties van de operatoren te vergelijken en ze ertoe aan te zetten om de kwaliteit van hun prestaties te verbeteren.

De barometer, die vandaag online is gezet, omvat verschillende indicatoren in verband met de prestaties van de verschillende aanbieders: (1) inachtneming van de aangekondigde datum voor de indienststelling, (2) percentage klachten over de initiële werking van een installatie, (3) percentage defecten en storingen, (4) termijn voor herstelling van defecten of storingen, (5) antwoordtijd door de klantendiensten ("helpdesk") van de operator, (6) percentage aan de klantendienst voorgelegde problemen die na één contact opgelost zijn, (7) klachten over facturen en (8) dekkingsgraad van de mobiele netwerken. De consumenten kunnen vanaf nu deze aspecten van de dienstkwaliteit van de aanbieders vergelijken wat betreft de diensten voor (vaste en mobiele) telefonie, internet en televisie. Het BIPT hoopt op die manier ook, indien nodig, de operatoren aan te sporen om maatregelen te nemen om hun dienstkwaliteit te verbeteren.

De gegevens van de operatoren volgen een gemeenschappelijk referentiekader dat is vastgesteld in een besluit van het BIPT op basis van criteria die afhankelijk zijn van internationale kwaliteitsnormen. Het BIPT heeft getracht om tijdens het valideringsproces oorzaken van verschillen tot een minimum te beperken en om de vergelijkbaarheid van de indicatoren tussen operatoren zoveel mogelijk te bevorderen. Ondanks dat een gemeenschappelijk referentiekader wordt gehanteerd, kan het voorvallen dat de vergelijking van deze indicatoren voor een gegeven operator relevant kan zijn in de tijd, maar moeilijker voor bepaalde indicatoren tussen verschillende operatoren, wegens de organisatie, de werkwijze en het informatiesysteem die verschillen.

De resultaten van de barometer laten zien dat de dienstenaanbieders in gemiddeld 95% van de gevallen de datums in acht nemen die vastgelegd zijn voor de activering van de diensten. Wat de defecten betreft, geeft de barometer aan dat die in de loop van het eerste halfjaar gemiddeld 6,4% van de lijnen treffen en dat 95% van de defecten worden hersteld binnen de 180 uren. De gemiddelde antwoordtijd van de helpdesk bedraagt 55 seconden, terwijl 82% van de oproepen binnen maximaal 2 minuten beantwoord worden. Tot slot zijn er over gemiddeld 0,4% van de facturen klachten; facturen vormen nog een van de voornaamste bronnen van klachten bij de Ombudsdienst voor telecommunicatie.

Niet alle klanten zitten in hetzelfde schuitje wat de kwaliteit van de diensten betreft. De waarden van de indicatoren die in de kwaliteitsbarometer van de diensten verzameld zijn, kunnen immers soms aanzienlijk verschillen tussen de verschillende aanbieders. Via de publicatie van deze kwaliteitsbarometer van de diensten hoopt het BIPT meer transparantie te scheppen en zo de consumenten de mogelijkheid te bieden om beter geïnformeerd keuzes te maken en de operatoren ertoe aan te zetten de gewenste maatregelen te nemen om hun prestaties te verbeteren.

Vicepremier en minister van Ontwikkelingssamenwerking, Digitale Agenda, Telecom en Post Alexander De Croo:

“Consumenten krijgen nu meer zichtbaarheid over de dienstkwaliteit van de operatoren dat maakt het kiezen van een abonnement gemakkelijker. Daarnaast worden de operatoren aangezet om hun dienstkwaliteit te verhogen door de publicatie van deze informatie. Er zijn namelijk verschillende werkpunten om de dienstverlening nog beter te maken zoals het meegeven van een correcte installatiedatum bij het afsluiten van een nieuw contract en het sneller oplossen van onderbrekingen.”

Jack Hamande, Voorzitter van de Raad van het BIPT:

“Met de publicatie van de kwaliteitsbarometer wordt een bijkomende en belangrijke stap gezet in het creëren van transparantie op de telecommarkt. Het BIPT zal verder blijven ijveren om operatoren aan te zetten tot het leveren van kwalitatieve en competitieve telecomdiensten dewelke noodzakelijk zijn om de digitale economie van ons land te ondersteunen.”

Voor meer informatie (ter attentie van journalisten) kan men terecht bij:

Dirk Appelmans
Woordvoerder
Tel.: 02 226 87 67

Meer info: www.bipt.be

BIPT

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

1030 Brussel

Tel. 02 226 88 88

Fax 02 226 88 77

info@ibpt.be