

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

I B P T

**DÉCISION DU CONSEIL DE L'IBPT
DU 15 JUILLET 2015
CONCERNANT
LES INDICATEURS DE QUALITÉ DES SERVICES**

TABLE DES MATIÈRES

1. Objet.....	4
2. Base juridique.....	7
3. Analyse de l'IBPT	8
3.1. L'APPROCHE DES INSTANCES INTERNATIONALES	8
3.1.1. L'ETSI.....	8
3.1.2. Le BEREC.....	9
3.2. L'APPROCHE DES AUTRES PAYS EUROPÉENS.....	10
3.2.1. La France.....	10
3.2.2. L'Espagne.....	11
3.2.3. Le Royaume-Uni.....	12
3.2.4. Le Portugal.....	13
3.2.5. L'Italie.....	13
3.3. EXAMEN DES CRITÈRES EN FONCTION DE LA SITUATION DU MARCHÉ BELGE.....	13
MOTIVATION DU CHOIX DE L'IBPT	16
3.3.1. Indicateur 1 : délai de mise en service.....	17
3.3.2. Indicateur 2 : taux de plaintes relatives au fonctionnement initial d'une installation fixe	18
3.3.3. Indicateur 3 : Taux de pannes et de dérangements.....	18
3.3.4. Indicateur 4 : délai de réparation des pannes ou dérangements.....	19
3.3.5. Indicateur 5 : taux de blocage et taux de coupure des appels téléphoniques dans les réseaux mobiles 20	20
3.3.6. Indicateur 6 : temps de réponse des services clients de l'opérateur.....	20
3.3.7. Indicateur 7 : taux de problèmes soumis au service client qui sont résolus par un seul contact 21	21
3.3.8. Indicateur 8 : plaintes concernant la facturation.....	22
3.3.9. Indicateur 9 : couverture des réseaux mobiles.....	23
3.4. PROPORTIONNALITÉ	24
3.5. OBJECTIVITÉ ET SINCÉRITÉ DES MESURES DE LA QUALITÉ DE SERVICE	25
3.6. MODE DE PUBLICATION ET COMMUNICATION À L'IBPT	25
4. Décision de l'IBPT.....	25
5. Entrée en vigueur.....	27
6. Voies de recours.....	28
Annexe 1 – Définitions et mesures des indicateurs de qualité de service	29
Services concernés et divisions à opérer pour le calcul des indicateurs.....	29
Période de référence	29
Ligne d'accès.....	30
Indicateur 1 : Délai de mise en service.....	30
Indicateur 2 : Taux de plaintes relatives au fonctionnement initial d'une installation	31
Indicateur 3 : Taux de pannes et dérangements.....	31
Indicateur 4 : Délai de réparation d'une panne ou d'un dérangement	31
Indicateur 5 : Taux de blocage et taux de coupure des appels téléphoniques dans les réseaux mobiles	31
Indicateur 6 : Temps de réponse par les services clients de l'opérateur.....	32
Indicateur 7 : Taux de problèmes soumis au service client qui sont résolus au premier contact.....	32
Indicateur 8 : Plaintes concernant la facturation	33
Indicateur 9 : Taux de couverture des réseaux mobiles.....	33
Annexe 2 – Tableau de communication des données à l'IBPT	34
ANNEXE 3: Synthèse de la consultation du 13 février 2015 concernant les indicateurs de qualité des services.....	36
OBJET	36
MODE DE PUBLICATION ET COMMUNICATION À L'IBPT	36

INDICATEURS RETENUS.....	37
PÉRIODE DE RÉFÉRENCE	37
PROPORTIONNALITÉ.....	38
ENTRÉE EN VIGUEUR.....	39
DÉFINITION ET MESURES	39
DÉLAI DE MISE EN SERVICE.....	39
TAUX DE PLAINTES RELATIVES AU FONCTIONNEMENT INITIAL D'UNE INSTALLATION	40
TAUX DE PANNES ET DE DÉRANGEMENTS.....	40
DÉLAI DE RÉPARATION DES PANNES OU DÉRANGEMENTS	40
SERVICE CLIENTS	40
PLAINTES CONCERNANT LA FACTURATION	41
PLAINTES CONCERNANT LA VITESSE DES CONNEXIONS À INTERNET	41
TAUX DE COUVERTURE DES RÉSEAUX MOBILES.....	42

1. OBJET

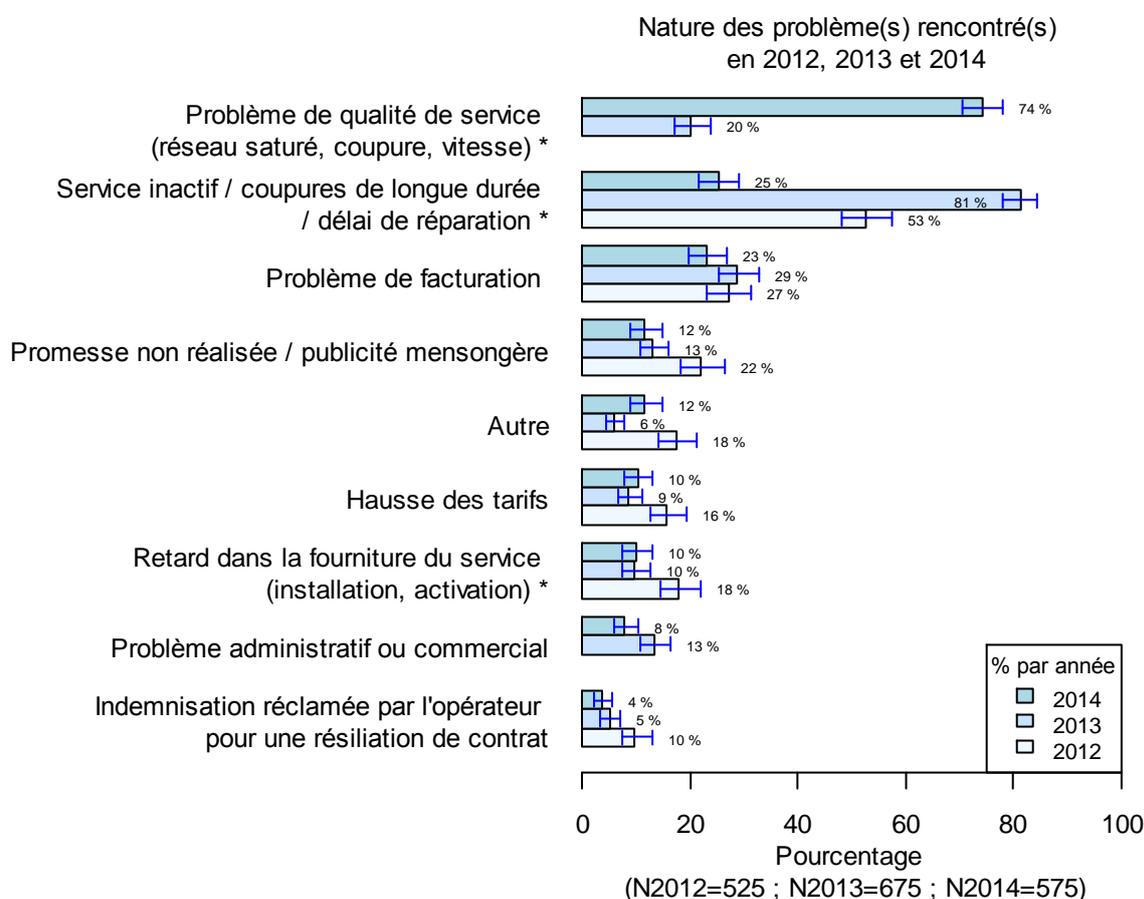
1. La loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques (ci-après « la loi ») confie à l'IBPT la tâche de déterminer les paramètres à utiliser en ce qui concerne la qualité du réseau et du service (ci-après « indicateurs de qualité de service »), afin de garantir que les utilisateurs finals aient accès à des informations complètes, comparables et faciles à exploiter.
2. À côté des coûts et du choix des services disponibles, la qualité de service (QoS) constitue un facteur clef sur le marché libéralisé des télécommunications. Parmi les possibilités offertes sur le marché, les choix des consommateurs sont effectués principalement guidés par le niveau des prix à payer pour les services de télécommunications d'une part et par le degré de satisfaction à l'égard de la qualité des services fournis par les opérateurs d'autre part. L'aspect relatif aux prix a déjà fait l'objet de mesures de l'IBPT visant à mieux informer les consommateurs, comme le simulateur tarifaire www.meilleurtarif.be. La présente décision poursuit un objectif similaire en matière de qualité de service.
3. La qualité de service est définie comme l'effet conjugué des performances contribuant au degré de satisfaction des clients qui utilisent le service en question. La performance correspond à la mesure dans laquelle le système de l'opérateur offrant le service répond aux critères fixés dans des conditions définies. On trouvera dans la section 3.1.1. consacrée à l'ETSI plus de détails sur les concepts de qualité et de performance.
4. Les indicateurs de qualité de service permettent d'une part à un opérateur de vérifier les performances de son réseau et de ses services et, d'autre part, à l'utilisateur de contrôler le taux d'adéquation entre les performances annoncées par le fournisseur et la qualité du service effectivement fourni.
5. Depuis avril 2008, date de leur adoption par le Conseil de l'IBPT, deux décisions concernant les indicateurs relatifs à la qualité des services de communications électroniques sont en place. Elles portent respectivement sur les opérateurs du service public téléphonique fixe et les fournisseurs d'accès Internet d'une part¹ et sur les opérateurs du service public téléphonique mobile d'autre part².
6. Sur la base de ces deux décisions, les opérateurs concernés mesurent un certain nombre de paramètres de qualité et publient semestriellement le résultat de ces mesures sur leur site web. Ils transmettent en outre le résultat de leurs mesures à l'IBPT.
7. Malgré cette obligation, le niveau de qualité de service sur le marché belge ne semble pas satisfaisant pour un certain nombre de consommateurs.
8. Ainsi, dans l'enquête 2014 sur la situation du marché belge des communications électroniques du point de vue des utilisateurs³, 50% des répondants ont déclaré avoir

¹ Décision du Conseil de l'IBPT du 3 avril 2008 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.

² Décision du Conseil de l'IBPT du 3 avril 2008 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 – cas des opérateurs mobiles.

³ <http://www.bipt.be/fr/consommateurs/telephone/publications/enquete-sur-la-situation-du-marche-belge-des-communications-electroniques-du-point-de-vue-des-utilisateurs-septembre-2014>

rencontré un problème avec leur(s) opérateur(s). Le graphique ci-dessous illustre la nature des problèmes rencontrés.



Nature des problème(s) rencontré(s) parmi ceux qui ont eu un/des problème(s) en 2012, 2013 et 2014

9. Les résultats des enquêtes annuelles de l'IBPT mettent en évidence qu'en matière de qualité de service perçue par les consommateurs, les principaux problèmes concernent les performances techniques, les pannes et dérangements, la facturation, la fourniture du service (installation et activation) et l'assistance administrative ou commerciale en cas de problème.
10. Par ailleurs, les rapports annuels 2013 et 2014 du service de médiation pour les télécommunications indique que 47,5% des plaintes en 2013 et 46,6% en 2014 concernent un problème de facturation, 9,86% en 2013 et 12,50% en 2014 un dérangement et un raccordement dans 3,98% des cas en 2013 et 4,48% en 2014⁴. Si les plaintes relatives au paiement d'indemnités en cas de rupture anticipée de contrat ont diminué depuis l'entrée en vigueur des dispositions de la nouvelle loi relative aux communications électroniques (10 juillet 2012), le nombre de plaintes concernant les problèmes liés à la qualité de service reste comparativement élevé.

11. Si le rapport annuel 2014 du Service de médiation analyse plus particulièrement les problèmes de facturation, de vol et de hacking, celui de 2013 soulignait longuement le fait que beaucoup d'opérateurs ne respectaient pas les engagements qu'ils avaient pris en signant en octobre 2011 la Charte en faveur de la clientèle. Le Service de médiation soulignait ainsi que les temps d'attente pour accéder au service clientèle des opérateurs étaient bien supérieurs aux deux minutes et demie stipulés dans la Charte, que les consommateurs ne se voyaient pas offrir la possibilité de laisser leurs coordonnées pour qu'on les rappelle et que les diverses plaintes n'étaient pas résolues efficacement. Dans la mesure où les chiffres 2014 du Service de médiation concernant l'accueil et le suivi des plaintes par les opérateurs ont empiré par rapport à 2013 et où les dispositions de la Charte en faveur de la clientèle ne semblaient pas suffisamment respectées, l'IBPT se doit d'examiner comment améliorer la prise en compte des intérêts des consommateurs.
12. La situation sur le marché justifie donc que l'IBPT se penche sur la pertinence des indicateurs en place, sur l'utilité de leur maintien, de leur remplacement ou de leur adaptation aux évolutions technologiques. L'IBPT doit également examiner si le mode de publication actuel répond aux exigences de transparence et d'accessibilité pour les utilisateurs. Actuellement, les décisions en vigueur imposent la publication des indicateurs sur une page (ou une partie de page) web accessible à l'utilisateur en trois clics maximum. Dans la réalité, la navigation vers cette publication est relativement compliquée, ce qui nuit à la transparence des informations publiées.
13. Conformément à son axe stratégique relatif à l'information du consommateur et à l'objectif I/1/2015/05 sur le « baromètre de qualité », l'IBPT estime dès lors qu'il est à présent opportun d'examiner s'il y a lieu de préciser et de mettre à jour les indicateurs de qualité de service, de déterminer la façon de les mesurer et de les publier à l'intention des utilisateurs finals, de fixer les mécanismes de certification visant à garantir l'objectivité des mesures ainsi que, le cas échéant, de préciser quels opérateurs et quels services seraient concernés par la mesure.
14. La publication de ces indicateurs de qualité de service contribue à l'information de l'utilisateur et des divers acteurs sur le marché. L'obligation de publication d'indicateurs pertinents de qualité de service est de nature à stimuler la concurrence car elle peut inciter les fournisseurs à s'efforcer d'améliorer leurs performances. Les résultats publiés doivent être pertinents, facilement exploitables et compréhensibles pour l'utilisateur final qui souhaite comparer la qualité des services fournis par les opérateurs sur le marché.
15. Le 13 février 2015, l'IBPT a lancé une consultation du secteur sur un projet de décision concernant les indicateurs de qualité de service. Proximus, la Platform, Voo, Scarlet et Join y ont répondu avant le 13 mars 2015, date de clôture de ladite consultation. On trouvera en annexe 2 la synthèse de ces contributions.
16. Pour répondre à la demande exprimée par plusieurs répondants à la consultation, l'IBPT a organisé le 19 mai 2015 et le 17 juin 2015 une table ronde avec les opérateurs qui avaient répondu à la consultation et/ou qui souhaitaient y participer. La présente décision tient compte des positions exprimées par les opérateurs lors de la consultation et de la table ronde.

17. Conformément à l'article 3, alinéa 1er, de l'accord de coopération du 17 novembre 2006, l'IBPT a transmis en date du 6 juillet 2015 le projet de la présente décision aux régulateurs communautaires de l'audiovisuel.

2. BASE JURIDIQUE

18. Les obligations en matière de qualité de service découlent de la directive 2002/22/CE « service universel »⁵ dont les articles 11 et 22 imposent la publication d'informations sur la qualité du service fourni par les opérateurs chargés de la fourniture du service universel (réseau et services) et éventuellement par d'autres opérateurs; des seuils minimaux de qualité à atteindre peuvent être fixés. L'annexe III de la même directive donne les références ETSI des paramètres à publier et des méthodes de mesure applicables.

19. En Belgique, cet aspect de la directive a notamment été transposé par l'article 113 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques (ci-après « LCE »), dont les trois premiers paragraphes sont formulés comme suit:

« § 1er. L'Institut coordonne les initiatives relatives à la qualité des réseaux publics de communications électroniques et des services de communications électroniques accessibles au public.

§ 2. Les entreprises fournissant des réseaux publics de communications électroniques ainsi que les entreprises fournissant des services de communications électroniques accessibles au public doivent publier sur leur site Internet, à l'intention des utilisateurs finals, des informations comparables, adéquates et actualisées concernant la qualité du réseau et du service et concernant les mesures qui ont été prises pour garantir un accès équivalent aux utilisateurs finals handicapés. Les informations sont également communiquées à l'Institut avant leur publication.

§ 3. L'Institut peut déterminer entre autres les paramètres à utiliser en ce qui concerne la qualité du réseau et du service, ainsi que le contenu, la forme et la méthode de publication des informations, y compris les éventuels mécanismes de certification de la qualité, afin de garantir que les utilisateurs finals, y compris les utilisateurs finals handicapés, auront accès à des informations complètes, comparables et faciles à exploiter. »

20. L'article 7/1 de la loi du 15 mai 2007 relative à la protection des consommateurs en ce qui concerne les services de radiotransmission et de radiodistribution contient une disposition analogue :

§ 2. L'Institut peut déterminer entre autres les paramètres à utiliser en ce qui concerne la qualité du réseau et du service, ainsi que le contenu, la forme et la méthode de publication des informations, y compris les éventuels mécanismes de certification de la qualité, afin de garantir que les consommateurs, y compris les consommateurs handicapés, auront accès à des informations complètes, comparables et faciles à exploiter.

21. En 2008, le Conseil de l'IBPT a adopté deux décisions pour compléter le tableau des dispositions⁶. Les décisions s'appliquent à:

⁵ Directive 2002/22/CE du parlement européen et du conseil du 7 mars 2002 concernant le service universel et les droits des utilisateurs au regard des réseaux et services de communications électroniques (directive «service universel»).

⁶ <http://www.ibpt.be/fr/operateurs/telecom/protection-des-consommateurs/decision-du-conseil-de-l-ibpt-du-3-avril-2008-concernant-l-application-de-l-art-113-indicateurs-de-qualite-cas-mobile>

- tous les opérateurs du service public téléphonique fixe et les fournisseurs d'accès Internet (« décision fixe ») d'une part, et
- tous les opérateurs du service public téléphonique mobile (« décision mobile ») d'autre part.

22. Il s'agit donc de tous les opérateurs qui disposent d'un réseau fixe (Belgacom, Numéricable, Telenet, et Voo) et mobile (Base, Mobistar, Proximus et Telenet)⁷. D'autre part, il s'agit en principe de tous les autres fournisseurs de services (CPS, VoIP, OLO, MVNO).

23. La « décision fixe » établit que trois indicateurs de qualité doivent être mesurés et publiés semestriellement:

- le pourcentage de raccordements qui ont été réalisés endéans le délai annoncé par l'opérateur à son client ;
- le pourcentage de lignes ayant présenté un dérangement au cours de la période d'observation ;
- le délai moyen de levée des dérangements.

24. La « décision mobile » retient comme indicateurs:

- le taux de blocage des appels téléphoniques mobiles;
- le taux de coupure des appels téléphoniques mobiles.

Il est à noter que l'indicateur « taux de plaintes concernant la facturation » prévu dans ces décisions n'a jamais été appliqué dans les faits.

3. ANALYSE DE L'IBPT

25. Afin de déterminer les indicateurs de qualité qui demeurent pertinents, l'IBPT a examiné les options proposées par des instances internationales telles que l'ETSI et le BEREC et celles retenues dans d'autres pays européens. Il s'est ensuite penché sur le contenu des critères retenus ailleurs et s'est demandé si le fonctionnement actuel du marché belge nécessitait ou non le maintien ou l'instauration de ces critères, en tenant compte notamment des diverses obligations déjà applicables aux opérateurs actifs sur le marché. L'IBPT a également examiné à quels opérateurs il serait proportionné d'imposer des obligations puis il a arrêté sa décision.

3.1. L'approche des instances internationales

3.1.1. L'ETSI

26. Depuis de nombreuses années, l'ETSI, Institut européen de normalisation des télécommunications, se penche sur les normes techniques applicables en matière de télécommunications y compris pour ce qui concerne la qualité de service. L'ETSI a établi de nombreuses normes auxquelles la directive 2002/22/CE « Service universel » se réfère d'ailleurs. Au-delà de normes visant à assurer l'interopérabilité et à la qualité de bout en bout de la communication, l'ETSI examine également depuis un certain temps ce

<http://www.ibpt.be/fr/operateurs/telecom/protection-des-consommateurs/decision-du-conseil-de-l-ibpt-du-3-avril-2008-en-matiere-d-application-de-l-art-113-indicateurs-de-qualite>

⁷ Liste non exhaustive.

qu'implique la qualité de service du point de vue du consommateur et a publié des guides et des normes à ce propos.

27. Pour effectuer son analyse, l'IBPT a notamment consulté les documents suivants: « The assessment of the overall Quality of Services (QoS) as perceived by the users; Definition of QoS indexes for all the customer relationship stages » (ETSI EG 202 934) daté de mars 2012, ainsi que les trois volets du document ETSI EG 202 009 User Group; Quality of telecom services: Part 1: Methodology for identification of indicators relevant to the Users (2014-09); Part 2: User related indicators on a service specific basis (2014-09); Part 3: Template for Service Level Agreements (SLA) (2007-01). Deux autres documents d'intérêt concernent l'évaluation de la qualité de service: « Requirements for bodies providing QoS assessments » and « Surveys ETSI TS 102 844 V1.2.1 (2010-11) et Review of practical examples of service QoS assessments ETSI TR 102 854 V1.1.1 (2011-12) ».
28. Dans ses publications l'ETSI souligne que la qualité de service peut être évaluée selon plusieurs perspectives et donc avec des méthodes de mesure différentes. On peut ainsi mesurer la qualité de service sous l'angle de la fiabilité de l'équipement employé, sous celui de la fourniture du service selon le type d'utilisation qui en est fait et enfin, sous l'angle de la satisfaction subjective du consommateur. Les premiers aspects peuvent être mesurés par des moyens techniques et des normes établies pour développer une approche commune et fournir une référence utilisable. Du point de vue de l'utilisateur, c'est la qualité de bout en bout qui importe et des mesures objectives et subjectives peuvent être combinées pour mieux évaluer la qualité du service.
29. L'ETSI distingue le KPI (key performance indicator) du KQI (key quality indicator). Le KPI chiffre des aspects de la performance d'une ou plusieurs ressources ; il est signifiant pour le fournisseur de service mais pas forcément pour le consommateur. Le KQI chiffre des aspects, signifiants pour le consommateur, de la performance d'un service ou d'un produit; il est en général exprimé en pourcentage de ressources qui atteignent un certain niveau de qualité. Un KQI peut résulter de l'agrégation de plusieurs KPI ou d'autres KQI. Selon les spécialistes du QoSTIC, le groupe de travail qui suit la qualité de service dans le domaine des services et des technologies de l'information et de la communication au sein de l'Association française des utilisateurs de télécommunications, l'AFUTT, « dans le domaine des télécommunications et de l'Internet, on estime que le débit est un critère de performance: on paie plus cher pour avoir un produit plus performant tandis que l'indisponibilité (temporelle ou géographique) du service est un critère de qualité. La qualité de service, par nature, mesure l'importance des disfonctionnements du produit ou service, par rapport à un fonctionnement nominal ou un processus normal ⁸ ».

3.1.2. Le BEREC

30. De son côté, le BEREC, Bureau des régulateurs européens des communications électroniques, s'est principalement penché sur la détermination des critères de qualité applicables à Internet et sur la mesure de la vitesse réelle par les utilisateurs ou par des systèmes établis sur les réseaux par les opérateurs. En novembre 2012, le BEREC a

⁸ <http://qostic.org/Qostic/considerations-sur-les-indicateurs-de-qualite-de-service-distinction-entre-performance-et-qualite-et-entre-qualite-objective-et-subjective/>

publié des lignes directrices sur la qualité du service dans la perspective de la neutralité du réseau⁹ et, en septembre 2014, un rapport sur la surveillance de la qualité des services d'accès à Internet dans la perspective de la neutralité du réseau¹⁰. Les indicateurs retenus concernent les vitesses de chargement et de téléchargement (upload et download), les délais, pertes de paquets, etc.

3.2. L'approche des autres pays européens

31. Certains pays de l'Union européenne comme l'Allemagne ou les Pays-Bas choisissent de ne pas imposer de critères de qualité de service tandis que d'autres qui n'en imposaient pas, le Royaume-Uni par exemple, devant le manque de qualité de service viennent de décider d'en imposer au fournisseur d'accès au réseau, Openreach. D'autres pays comme la France, l'Espagne, l'Italie et le Portugal imposent à un certain nombre de leurs opérateurs de respecter et de mesurer les performances d'un nombre plus ou moins important de critères de qualité.
32. Plusieurs pays choisissent par contre de suivre les services d'accès à Internet et proposent ou valident des outils qui permettent aux utilisateurs de vérifier eux-mêmes la vitesse réelle de leur connexion à Internet. L'Autriche, l'Allemagne, l'Italie, le Royaume-Uni fournissent par exemple l'accès à des outils de ce type.

3.2.1. La France

33. En France, deux décisions du régulateur du secteur, l'ARCEP, organisent la publication des indicateurs de qualité de service :
 - la décision n° 2008-1362 du 4 décembre 2008 relative à la publication des mesures d'indicateurs de qualité de service fixe par les opérateurs ;
 - la décision n° 2013-0004 du 29 janvier 2013 relative à la mesure et à la publication d'indicateurs de la qualité des services fixes d'accès à l'internet et de téléphonie.
34. La décision de 2008 règle les indicateurs relatifs à l'accès (délai de fourniture du raccordement initial, taux de pannes) et ceux relatifs aux relations des abonnés avec les services clients tandis que la décision de 2013 modifie la décision de 2008 pour ce qui concerne les indicateurs relatifs aux appels téléphoniques et à l'accès à internet.
35. L'ARCEP mène donc des actions relatives à la qualité de service sur les réseaux fixes selon deux grands axes :
 - les services de communications électroniques:
 - service d'accès à Internet (indicateurs liés à l'accès à Internet) ;
 - le service téléphonique fixe public (indicateurs liés aux appels téléphoniques: taux de défaillance des appels nationaux et internationaux, durée d'établissement d'une communication nationale et internationale, qualité de la parole d'une communication internationale) ;
 - l'accès aux services de communications électroniques:
 - indicateurs liés à l'accès (délais de fourniture du raccordement initial, taux de pannes signalés par ligne d'accès, délai de réparation d'une défaillance) ;

⁹ http://berrec.europa.eu/eng/document_register/subject_matter/berrec/regulatory_best_practices/guidelines/1101-berrec-guidelines-for-quality-of-service-in-the-scope-of-net-neutrality

¹⁰ http://berrec.europa.eu/eng/document_register/subject_matter/berrec/reports/4602-monitoring-quality-of-internet-access-services-in-the-context-of-net-neutrality-berrec-report

- indicateurs liés au service client (temps de réponse par les services clients de l'opérateur, plaintes concernant l'exactitude de la facturation, taux de résolution des réclamations par le service clients en un appel)
36. Pour l'accès à Internet, la décision de 2013 ne fixe pas de seuil minimal à atteindre mais établit les paramètres à mesurer, la façon de les mesurer, de traiter les données et de les publier. Les indicateurs à mesurer concernent:
- le débit (ou capacité) montant et descendant ;
 - des indicateurs orientés vers l'usage (usage web, usage vidéo en ligne, usage peer-to-peer) ;
 - des indicateurs de performances techniques (latence, perte de paquet).
37. L'ARCEP impose une publication semestrielle à tous les opérateurs qui ont au moins 100.000 abonnés sur une même configuration d'accès au réseau (boucle locale de cuivre, fibre optique avec terminaison coaxiale, fibre optique jusqu'à l'abonné,...).

3.2.2. L'Espagne

38. En Espagne, une ordonnance du 16 juin 2014¹¹ aborde la question de l'information des usagers résidentiels sur les niveaux de qualité de service de téléphonie et d'accès à Internet, le contenu des contrats pour ce qui relève de la qualité de services ainsi que la qualité de la facturation pour les utilisateurs finals. Les paramètres de qualité de service peuvent être généraux (appliqués à tous les services) ou spécifiques (appliqués uniquement à certains services ou ensembles de services définis). L'autorité établit des modèles harmonisés pour la mesure des niveaux de qualité afin d'en faciliter le contrôle par l'autorité elle-même ou par des réviseurs externes. Les contrôles de qualité sont soumis à un audit externe aux frais de l'opérateur, une fois par an, selon un modèle établi. L'audit comporte une partie prospective relative à l'adéquation des processus mis en œuvre et une partie rétrospective sur les données publiées ou communiquées au cours de l'année précédente. En cas de problèmes constatés par l'auditeur, l'opérateur doit fournir, dans le mois qui suit le dépôt du rapport de l'auditeur, un rapport additionnel décrivant la façon de corriger ces problèmes et le calendrier qu'il respectera.
39. L'ordonnance règle également les modalités de publication par les opérateurs et précise que le contrat avec l'utilisateur doit contenir les niveaux de qualité individuels que l'opérateur s'engage à fournir à ce client spécifique ainsi que le montant de l'indemnisation à laquelle l'abonné a droit si l'opérateur ne respecte son engagement ; le contrat contient aussi la méthode appliquée pour le calcul de l'indemnité. Le système est applicable au moins au délai pour le raccordement initial et à la durée d'interruption de service qui sont précisément définis, tout comme les moments de début et de fin retenus.
40. Les annexes précisent notamment les paramètres retenus, leur définition et la méthode de mesure. Les paramètres généraux sont:
- le délai de fourniture pour le raccordement initial au réseau fixe;
 - le temps de fourniture d'accès à Internet ;
 - le taux de défaillance par ligne d'accès fixe ;

¹¹<http://www.minetur.gob.es/telecomunicaciones/es-ES/Servicios/CalidadServicio/DocRef/DocumentacionReferencia/BOE-A-2014-6729.pdf>

- le délai de réparation d'une défaillance pour les lignes d'accès fixe ;
- la fréquence des réclamations des clients ;
- le temps de résolution des réclamations des clients ;
- les réclamations sur la correction des factures ;
- les réclamations sur la correction des comptes prépayés.

41. Un paramètre spécifique pour le service d'accès à Internet est retenu: la vitesse de transmission des données (up and down).

3.2.3. Le Royaume-Uni

42. Au Royaume-Uni, en 2009, OFCOM a fait faire une étude¹² sur la façon dont la qualité et la capacité du réseau sous-jacent aux services influe sur la qualité de l'expérience du consommateur lorsqu'il utilise diverses applications. L'étude porte également sur l'identification de paramètres de qualité de service et sur les seuils minimaux nécessaires pour faire tourner confortablement ces services sur les réseaux large bande. Cette étude a notamment permis de déterminer quelles applications étaient plus ou moins sensibles à la dégradation de la qualité de service.
43. Depuis 2008, avec une révision en 2010, un code de conduite¹³ prévoit que les fournisseurs de services Internet donnent au consommateur une série d'informations sur la capacité réelle de leur ligne d'accès et sur les performances auxquelles il peut s'attendre. Il est à noter que ce code prévoit parmi ses principes que le fournisseur de services doit agir lorsque le consommateur constate qu'il ne reçoit pas le débit promis (4e principe) et si, dans les trois mois du début du contrat, le fournisseur de service informe le consommateur de l'impossibilité technique d'améliorer le service fourni, le consommateur peut rompre le contrat sans frais.
44. OFCOM a publié en octobre 2014¹⁴ les résultats d'une étude sur les performances du haut débit fourni aux utilisateurs résidentiels au Royaume-Uni, tel qu'il a été mesuré en mai 2014. Cette publication permet de mesurer les évolutions sur les trois dernières années et de vérifier que la couverture des zones rurales en réseaux à haut débit s'améliore.
45. Parallèlement, OFCOM a adopté en décembre 2013 de nouvelles règles¹⁵ pour accélérer la réparation et l'installation de lignes fixes. Openreach qui est chargé de gérer le réseau fixe est, à partir du 1er juillet 2014, soumis à des délais pour effectuer les réparations et les installations ; il s'expose à des amendes si les résultats constatés sur une année entière n'atteignent pas les seuils fixés.
46. En décembre 2013, OFCOM a publié un rapport¹⁶ sur la qualité de service au consommateur. OFCOM a fait mener une enquête sur l'expérience des consommateurs dans leurs contacts avec leurs fournisseurs de services dans les trois mois qui ont

¹² Sagentia, *Assessing Network Quality of Experience*, 25-11-2009. Accessible sur le site de QOSTIC: <http://qostic.org/Qostic/assessing-network-quality-of-experience/>

¹³ <http://stakeholders.ofcom.org.uk/telecoms/codes-of-practice/broadband-speeds-cop-2010/code-of-practice/>

¹⁴ <http://stakeholders.ofcom.org.uk/market-data-research/other/telecoms-research/broadband-speeds/broadband-speeds-may2014/>

¹⁵ <http://media.ofcom.org.uk/news/2014/famr-statement/>

¹⁶ http://stakeholders.ofcom.org.uk/binaries/research/tv-research/Quality-Customer-Service-report-December-2013/Quality_of_service_report.pdf

précédé l'enquête. L'enquête montre que le quart des utilisateurs qui ont contacté leur opérateur l'ont fait pour se plaindre, qu'ils ont été aux trois quarts satisfaits de la réponse apportée et que les problèmes liés à la large bande ne sont en général pas résolus après un seul contact avec l'opérateur.

3.2.4. Le Portugal

47. Au Portugal, selon le Règlement 372/2009 sur la qualité de service, les opérateurs de téléphonie fixe doivent fournir des informations trimestrielles sur leurs performances quant au délai de fourniture d'une ligne initiale, au taux de dérangements par ligne d'accès et ou délai de levée des dérangements ; ils doivent en outre établir et publier chaque année des objectifs quant à la qualité de service qu'ils se proposent d'atteindre¹⁷.
48. Ils tiennent à la disposition de leurs clients la description de la méthode utilisée pour mesurer les paramètres et doivent indiquer au client potentiel, avant de formaliser le contrat, le niveau de qualité qu'ils s'engagent à atteindre.

3.2.5. L'Italie

49. En Italie, le régulateur, AGCOM déploie une intense activité en matière de qualité de service¹⁸. Ainsi, selon la Delibera 154/12/CONS du 29 mars 2012 en matière de qualité de service et de charte des services de communications électroniques, lorsque les opérateurs passent un contrat avec un client, ils doivent préciser dans un document annexe (carta di servizi) les niveaux de qualité auxquels ils s'engagent et les indemnités auxquelles le consommateur a droit si ces niveaux ne sont pas rencontrés.

3.3. Examen des critères en fonction de la situation du marché belge

50. L'ETSI a publié plusieurs recommandations sous forme de guides portant sur les indicateurs de la qualité de service telle qu'elle est perçue par les utilisateurs de services de télécommunications (ETSI EG 202 009).
51. Le guide ETSI EG 202 009-1 identifie et classe comme suit les différents aspects de la relation entre le client et son fournisseur qui sont susceptibles d'influencer la qualité de service. Ces différents aspects portent respectivement sur la vente des produits, la gestion des services et l'utilisation des services:
 - Vente: publicité, informations préalables fournies aux consommateurs, conclusion du contrat ;
 - Gestion des services:
 - fourniture du service: installation et activation ;
 - modification des services à la demande du client et upgrades techniques par l'opérateur;
 - services d'assistance: documentation, supports technique et commercial, traitement des plaintes ;
 - levée des pannes et dérangements ;
 - taxation et facturation des services ;
 - résiliation de services (ou d'options) ;

¹⁷ <http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=983509>

¹⁸ <http://www.agcom.it/qualita>

- Utilisation des services:
 - accès à la ligne et aux services: disponibilité du réseau et du service, délai d'enregistrement, etc ;
 - performances du porteur (bearer): valeurs maximales et moyennes des débits binaires, temps de latence (ping), etc ;
 - utilisation du service, comme par exemple les taux d'erreurs binaires et de pertes de paquets pour l'accès à Internet, le taux de corruption de messages SMS, les taux de blocage et de coupure d'appel et la durée d'établissement des appels pour les services téléphoniques, les risques d'occurrence d'images noires, de structures de blocs ou d'images gelées pour les services IPTV et de streaming video, etc ;
 - interface utilisateur, par exemple la qualité de la voix humaine pour les services téléphoniques.
52. L'ETSI répertorie tous les indicateurs de qualité KQI possibles visant à cerner toutes les dimensions qualitatives de ces différents aspects de la relation entre un client et son fournisseur. Si on suit cette piste, on débouche sur la prise en compte d'un très grand nombre d'indicateurs de qualité.
53. Entre l'exhaustivité de l'ETSI, l'approche relativement maximaliste de la France ou de l'Espagne et l'approche minimaliste du Royaume-Uni ou des pays qui constatent l'existence de problèmes mais ne prennent pas de mesures (Allemagne, Pays-Bas), après analyse, l'IBPT a choisi d'examiner la question des critères de qualité en fonction des problèmes répertoriés dans les enquêtes consommateurs et dans les rapports du Service de médiation (cf supra) ainsi que de sa connaissance générale du marché des télécommunications en Belgique au travers de ses différents contacts tant avec les opérateurs que les utilisateurs de services de télécommunications. Il a également examiné la portée et la pertinence des indicateurs déjà en place.
54. Afin de rester pragmatique et de préserver la proportionnalité des mesures imposées aux opérateurs, l'IBPT propose, sur la base notamment des résultats des enquêtes annuelles de satisfaction des consommateurs et des rapports du médiateur des télécommunications, de se concentrer principalement sur la gestion des services. En effet, c'est dans ce domaine qu'on constate dans le marché le plus grand nombre de problèmes et de doléances de la part des consommateurs. En matière de problèmes liés à la gestion des services, l'IBPT a retenu les quatre thématiques suivantes : (1) mise en service d'une nouvelle installation fixe ; (2) pannes et dérangements sur les lignes d'accès fixe ; (3) service clientèle de l'opérateur ; (4) plaintes relatives à la facturation.
55. Toutefois, en matière d'indicateurs d'utilisation des services, il paraît approprié de prendre en compte deux aspects importants concernant les services de communications mobiles qui sont respectivement : (1) le taux de blocage et le taux de coupure des appels téléphoniques sur les réseaux mobiles ; (2) la couverture des réseaux mobiles.
56. Ceci n'exclut évidemment pas, qu'à l'avenir, la liste d'indicateurs de qualité qui est proposée puisse être modifiée ou complétée en fonction de l'évolution du marché.
57. Dans ces conditions, les indicateurs de qualité retenus par l'IBPT et identifiés comme pertinents en vue de permettre aux consommateurs de se faire une idée objective des performances des différents fournisseurs de services de télécommunications et de pouvoir les comparer entre eux sont les indicateurs suivants:

1. le délai de mise en service ;
2. le taux de plaintes relatives au fonctionnement initial d'une installation fixe ;
3. le taux de pannes et de dérangements sur les lignes d'accès fixe ;
4. le délai de réparation des pannes ou dérangements sur les lignes d'accès fixe ;
5. Le taux de blocage et le taux de coupure des appels téléphoniques sur les réseaux mobiles ;
6. le temps de réponse par les services clients de l'opérateur ;
7. le taux de problèmes soumis au service client qui sont résolus par un seul contact ;
8. les plaintes concernant la facturation ;
9. le taux de couverture des réseaux mobiles.

58. Plusieurs des indicateurs de qualité ci-dessus (indicateur 2 relatif au fonctionnement initial d'une installation fixe, indicateur 8 relatif à la facturation) portent sur des taux de plaintes qui traduisent objectivement l'occurrence de problèmes éprouvés dans différents domaines par les clients des opérateurs et donc le degré de satisfaction ou d'insatisfaction de ces clients. Dans le contexte de la présente décision, il convient d'entendre par plainte toute déclaration actant, auprès du service de traitement des réclamations mis en place par un opérateur ou un fournisseur de services de communications électroniques, le mécontentement exprimé par un consommateur envers cet opérateur ou fournisseur de services, en particulier dans le cadre de la promotion, de la vente, de la fourniture d'un bien ou d'un service, dans le cadre de l'utilisation de ce bien ou de ce service, ou dans le cadre du service après-vente¹⁹. Cette déclaration peut être déposée par l'intermédiaire d'un des canaux mis à la disposition par l'opérateur (helpdesk téléphonique, formulaire web en ligne, adresse e-mail, message SMS, visite de téléboutique, etc.). Une simple demande par le client d'informations ou de renseignements auprès de son fournisseur ne devrait pas être considérée comme une plainte.

59. Les indicateurs 3 et 4 relatifs aux pannes et dérangements sortent du champ d'application du concept de plainte : un dérangement correspond à l'indisponibilité de tout ou partie des services ou à un fonctionnement manifestement insatisfaisant et peut être soit détecté par le client qui le communique à son fournisseur, soit par l'opérateur lui-même. Toutefois dans le contexte de la présente décision, seuls les pannes et dérangements signalés par les clients sur leur ligne d'accès fixe doivent être pris en compte. Même si le service est maintenu mais avec une qualité réduite substantiellement (par exemple en débit de données fortement inférieur à la valeur normale en raison de la technologie), il y a lieu de considérer qu'il s'agit également d'un dérangement.

60. En ce qui concerne les performances des services d'assistance aux clients, l'IBPT considère que deux indicateurs sont nécessaires: il est non seulement important que ces services soient organisés de manière à mettre rapidement un opérateur humain ou un serveur vocal interactif (IVR) en contact avec le client mais la fraction des demandes des clients qui peuvent être considérées comme résolues au terme du premier contact (par

¹⁹ Définition adaptée de la définition de la Recommandation de la Commission du 12 mai 2010 relative à l'utilisation d'une méthode harmonisée pour classer les réclamations et demandes des consommateurs et communiquer les données y afférentes : <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/PDF/?uri=OJ:L:2010:136:FULL&from=FR> Cette définition est aussi en ligne avec celle de l'ETSI EG 202 843 : « complaint: statement by a user or customer expressing dissatisfaction due to a gap between the expected and the delivered benefits from the use of a service ».

exemple le premier appel téléphonique au helpdesk) constitue également un critère très pertinent de la qualité de service offerte en la matière.

61. Lors de la mise en consultation du projet initial de décision, l'IBPT avait envisagé d'inclure un indicateur de qualité relatif aux plaintes sur la vitesse d'accès à Internet. L'inclusion d'un tel indicateur était motivée par la constatation que la vitesse de connexion à Internet est devenue un argument concurrentiel de vente pour les opérateurs vendant le service d'accès fixe à Internet sur le marché belge. Dans la publicité, les opérateurs vantent en effet fréquemment les vitesses qu'ils fournissent ou pourraient fournir à leurs clients. Dans la réalité, les vitesses annoncées ne sont pas toujours atteintes pour des raisons structurelles (longueur du raccordement au réseau) ou conjoncturelles (congestion du réseau).
62. Le service de médiation des télécommunications ne fait toutefois nullement état de cette problématique dans ses rapports annuels. En outre, en matière de vitesse d'accès à Internet, le consommateur n'est guère intéressé à connaître les performances globales des différents opérateurs mais plutôt les performances de la connexion Internet à son adresse exacte. Par sa décision du 4/12/2012 concernant la communication de la vitesse d'une connexion fixe à haut débit, l'IBPT a déjà imposé une obligation générale aux opérateurs fournissant l'accès fixe à Internet de communiquer, avant la signature du contrat, les performances de vitesses dont un nouveau client potentiel sera susceptible de bénéficier à son adresse de raccordement. Cette décision a déjà contribué à l'amélioration de la transparence au profit des consommateurs en matière de vitesses d'accès à Internet. En complément à cette première obligation de transparence concernant les vitesses d'accès à Internet, la présente décision vise à imposer aux opérateurs concernés de mettre en ligne sur leur site web l'outil de prédiction théorique des performances de vitesses, tel que défini dans la décision précitée de l'IBPT: cette nouvelle obligation peut être considérée comme très légère dans la mesure où la plupart des principaux opérateurs sur le marché belge offrent déjà actuellement un tel outil sur leur site.
63. En outre, l'IBPT estime qu'il est approprié de mettre à la disposition des consommateurs, sur son propre site web, une liste de liens renvoyant vers des outils de contrôle des performances de vitesses²⁰. Cette nouvelle mesure qui n'impose pas d'obligation particulière aux opérateurs est de nature à permettre aux utilisateurs des services en question de pouvoir aisément vérifier à tout moment, sur la base d'un outil neutre et objectif, les performances réelles dont ils bénéficient et d'évaluer notamment les écarts éventuels entre ces performances réelles et les performances nominales de l'offre commerciale de leur fournisseur d'accès.

Motivation du choix de l'IBPT

64. La présente section vise à exposer les motifs qui ont conduit l'IBPT à sélectionner les indicateurs de qualité présentés ci-avant.
65. Pour autant qu'applicable, la présente décision fixe des indicateurs de qualité inspirés par les exigences légales incombant au prestataire de la composante géographique du service universel en application de l'annexe à la loi LCE du 13 juin 2005 relative aux

²⁰ Par exemple, à titre purement indicatif, le Speedtest d'Ookla.

communications électroniques. Il est adéquat d'imposer aux fournisseurs de services de communications électroniques de mesurer et de publier des indicateurs de qualité relatifs aux paramètres pour lesquels le prestataire de la composante géographique du service universel est tenu de respecter certains niveaux de performances. Ces dispositions ont vocation à évoluer dans le futur.

3.3.1. Indicateur 1 : délai de mise en service

66. Le premier thème concernant la qualité qui a été retenu par l'IBPT est la mise en service des installations visant à fournir des services fixes, comme la téléphonie fixe, l'accès filaire à Internet et la télévision. Cette problématique n'existe pas dans le cas des services mobiles car la mise en service d'une nouvelle carte SIM s'effectue dans la quasi-totalité des cas très rapidement et sans aucune difficulté particulière.
67. En matière de mise en service, deux aspects ont été identifiés par l'IBPT : le délai de mise en service d'une part et les plaintes relatives au mauvais fonctionnement d'une installation dès les premiers jours suivant cette mise en service d'autre part. Ce second aspect de la mise en service fait l'objet de l'indicateur 2.
68. L'indicateur 1 relatif au délai de mise en service comprend en fait deux sous-indicateurs :
 - Indicateur 1a : les valeurs du délai de mise en service qui sont atteintes dans au moins 95% et 99% des cas respectivement au cours de la période de référence. Les cas où la date de mise en service a été choisie à la demande du client peuvent être exclus de cette statistique ;
 - Indicateur 1b : le pourcentage des commandes qui sont mises en service à la date convenue entre les deux parties au cours de la période de référence.
69. L'indicateur 1a est partiellement aligné sur l'article 5 de l'annexe à la LCE, lequel stipule que 95% des raccordements doivent être réalisés en cinq jours ouvrables. Cet indicateur est aussi recommandé par l'ETSI (voir plus loin).
70. Le second sous-indicateur correspond à l'indicateur sur le pourcentage de raccordements déjà fixé en 2008. Ce sous-indicateur 1b ne demande par conséquent aucun effort supplémentaire dans le chef des opérateurs.
71. Toutefois, ce qui importe au consommateur, c'est non seulement le respect de la date convenue avec l'opérateur mais également les statistiques relatives à la durée entre la commande et la mise en service. En fonction de ses besoins et de ses attentes, il peut en effet vouloir privilégier soit la certitude de disposer d'un service à une date convenue, soit la rapidité d'exécution générale. Certains usagers peuvent être plus intéressés par un opérateur très performant en matière de délai de mise en service tout en acceptant un risque limité de non-respect de la date convenue que par un opérateur qui respecterait toujours la date convenue mais avec un délai moyen de mise en service plus long. Les deux éléments sont donc potentiellement utiles au consommateur qui veut comparer les performances de plusieurs opérateurs en matière de mise en service d'installations fixes.

72. Ces deux sous-indicateurs concernant respectivement les statistiques relatives au délai de mise en service d'une part et le respect de la date convenue dans le contrat d'autre part sont également prescrits par l'ETSI²¹.
73. Le calcul de ces deux sous-indicateurs n'implique pas de collecte supplémentaire de données pour les opérateurs par rapport aux informations déjà collectées pour satisfaire à la décision de 2008. Par conséquent, tout en étant bénéfique pour le consommateur, l'indicateur de délai de mise en service n'occasionne pratiquement aucun surcoût aux opérateurs.

3.3.2. Indicateur 2 : taux de plaintes relatives au fonctionnement initial d'une installation fixe

74. Comme expliqué plus haut, ce second indicateur relatif à la mise en service ne porte que sur la seule fourniture de services fixes au moyen d'infrastructures filaires.
75. Il appert que, dans de nombreux cas, des problèmes surgissent au moment de la mise en service d'une nouvelle installation fixe et que le consommateur doit parfois s'adresser à plusieurs reprises à l'opérateur concerné avant de disposer enfin d'un service satisfaisant. Les problèmes liés au fonctionnement initial des installations fixes ont été repérés dans le cadre du projet « Easy Switch »²² visant à faciliter la migration entre opérateurs fixes ainsi que sur la base de plaintes reçues directement à l'IBPT.
76. Cet indicateur relatif au taux de plaintes concernant le fonctionnement initial d'une installation est d'ailleurs aussi prévu par l'ETSI²³.
77. Les opérateurs disposent des chiffres concernant les plaintes qui leur sont adressées ainsi que de l'objet des plaintes en question. Les données concernant le fonctionnement initial des installations doivent donc être facilement disponibles et répondre à l'exigence de cet indicateur qui ne demandera pas d'efforts disproportionnés aux opérateurs. Comme expliqué dans l'annexe, tout signalement par le nouveau client d'un fonctionnement défectueux endéans les quatorze jours suivant la date de mise en service de l'installation est considéré comme une plainte relative au fonctionnement initial de l'installation.
78. Les données fournies par cet indicateur permettront aux consommateurs d'évaluer objectivement les proportions de cas dans lesquels les mises en service ont été effectuées par les opérateurs de manière satisfaisante pour leurs clients. Le consommateur pourra ainsi distinguer, entre opérateurs, les plaintes concernant la mise en service ou les plaintes affectant le fonctionnement des services dans la durée (voir indicateurs suivants relatifs aux pannes et dérangements).

3.3.3. Indicateur 3 : Taux de pannes et de dérangements

²¹ ETSI EG 202 009-2 : 6.2 (Successful completion of provisioning of service on the date promised in the contract & Provisioning time); ETSI EG 201 769 : 5.1.2 "The following statistics should be provided : a) the times by which the fastest 95% and 99% of orders are completed ; and b) percentage of orders completed by the date agreed with customer".

²² http://www.bipt.be/public/files/fr/21419/Plan%20op%C3%A9rationnel_2015.pdf

²³ ETSI EG 202 009-2: 6.2 (Provisioning not complete and correct first time).

79. La question des dérangements reste importante dans le marché belge des télécommunications. En effet, comme le montre le rapport annuel du Service de médiation²⁴ les problèmes de dérangements constituaient 12,50% des plaintes en 2014 et 9,86% de ces plaintes en 2013. La tendance n'est donc pas à la diminution, ce qui justifie le maintien d'indicateurs de ce type.
80. L'indicateur sur le taux de pannes et de dérangements figurait déjà dans la décision de 2008 relative aux services fixes. La poursuite de la collecte des données qui le concernent ne demande donc aucun effort supplémentaire aux opérateurs concernés.
81. En vertu de l'article 7 de l'annexe à la LCE, le taux de dérangement sur les lignes d'accès fixes pour le prestataire de la composante géographique du service universel ne peut excéder 7,5% tant par ligne individuelle que sur l'ensemble des lignes d'accès.
82. Dans le cas des services fixes offerts sur des infrastructures filaires, il existe en fait deux catégories de pannes et dérangements mais les opérateurs ne sont pas tenus, à ce stade, de publier des chiffres distincts pour ces deux types de pannes et dérangements :
- le taux de panne se produisant à l'extérieur de l'habitation du client (par exemple, coupure de câble, panne dans les équipements du réseau de l'opérateur) ;
 - le taux de panne et de fonctionnement défectueux concernant les équipements fournis par l'opérateur au client (notamment les modems, les décodeurs de télévision numérique et les NIU).
83. Les pannes affectant des appareils qui n'ont pas été fournis par l'opérateur sont toujours exclues du champ d'application de cette décision.

3.3.4. Indicateur 4 : délai de réparation des pannes ou dérangements

84. Tout comme l'indicateur précédent, l'indicateur portant sur le délai de réparation des pannes et dérangements figurait aussi dans la décision de 2008 concernant les réseaux et services fixes.
85. L'article 7 de l'annexe à la LCE fixe au prestataire de la composante géographique du service universel les objectifs suivants en matière de délai de levée des dérangements : 80% dans les 35 heures, 95% dans les 40 heures et 99% dans les 60 heures.
86. Les données qui concernent ces délais de réparation sont en principe en possession des opérateurs puisqu'ils doivent les prendre en compte pour effectuer la réparation ou pour lever le dérangement.
87. L'imposition de ce critère ne constitue donc pas une charge déraisonnable pour les opérateurs. Conformément aux prescriptions de l'ETSI²⁵, cet indicateur sur le délai de levée des dérangements doit comprendre deux chiffres ou sous-critères :
- Indicateur 4a : délai de levée du dérangement dans 80% des cas ;
 - Indicateur 4b : délai de levée du dérangement dans 95% des cas.

²⁴ <http://www.ombudsmantelecom.be/fr/rapport-annuel.html?IDC=21>

²⁵ ETSI EG 202 009-2, section 6.5 : fault repair time.

88. Les problèmes de fonctionnement affectant les équipements installés dans l'habitation et pour lesquels il appartient au client, en vertu des conditions générales de l'opérateur, de rapporter l'appareil défectueux dans un point de vente pour l'échanger contre un appareil équivalent peuvent être exclus de l'indicateur 4 car le délai de levée du problème n'est pas, dans ce cas, entièrement sous le contrôle de l'opérateur.

3.3.5. Indicateur 5 : taux de blocage et taux de coupure des appels téléphoniques dans les réseaux mobiles

89. La décision de l'IBPT du 3/4/2008 relative aux réseaux et services mobiles prescrivait deux indicateurs de qualité portant respectivement sur le taux de blocage des appels téléphoniques et sur le taux de coupure des appels téléphoniques dans les réseaux mobiles. Même si ces risques de qualité du service pour la téléphonie mobile sont probablement moindres que dans le passé, en raison notamment du déploiement des nouvelles générations de technologies d'accès aux réseaux mobiles (3G et 4G), il s'avère cependant opportun de maintenir ces deux indicateurs de qualité, et ce d'autant plus que les opérateurs concernés ont à l'époque fait adapter leurs systèmes en vue de fournir les informations demandées par l'IBPT.

90. Par conséquent, le maintien de ces deux indicateurs n'implique aucun frais dans le chef des opérateurs visés. La méthode de présentation des performances des réseaux mobiles à l'aide de codes de couleurs pour ces deux indicateurs est intégralement maintenue par rapport à 2008. Ces deux indicateurs déjà fixés en 2008 contribueront utilement à permettre aux consommateurs de comparer les performances, autres que la couverture, des réseaux mobiles, en tout cas en ce qui concerne le service de téléphonie vocale. La couverture des réseaux mobiles fait l'objet de l'indicateur 9.

91. L'ETSI prescrit également ces deux indicateurs de qualité concernant le taux de blocage et le taux de coupure pour le service de téléphonie mobile.²⁶

3.3.6. Indicateur 6 : temps de réponse des services clients de l'opérateur

92. Cet indicateur de qualité relatif au temps de réponse du service client (« helpdesk ») de l'opérateur est nouveau par rapport à la décision de 2008. Il est subdivisé en deux sous-indicateurs :

- Indicateur 6a : la moyenne du temps de réponse mesurée sur l'ensemble des appels au cours de la période de référence ;
- Indicateur 6b : le pourcentage d'appels au helpdesk qui reçoivent une réponse dans un délai de deux minutes.

93. L'indicateur à fournir concernant le temps de réponse du service clientèle peut être fourni de manière globale pour l'ensemble des services pour lesquels les clients sont susceptibles de s'adresser au service client.

²⁶ ETSI EG 202 057-3: 6.4.1 (Unsuccessful call ratio for telephony & 6.4.2 (Dropped call ratio) + Annexe B.

94. Le présent indicateur s'applique à tout type d'appel téléphonique au helpdesk du service clientèle de l'opérateur, quel qu'en soit le motif : demande d'assistance technique, demande d'information commerciale ou administrative, problème de gestion de réseau ou de service, plainte (notamment mais pas uniquement portant sur la facturation), etc.
95. L'article 13 de l'annexe à la LCE impose au prestataire de la composante géographique du service universel de respecter un délai moyen de vingt secondes pour la réponse du standardiste.
96. Le temps de réponse à comptabiliser aux fins du présent indicateur correspond au délai qui s'écoule entre la fin du message d'accueil, ou dans le cas d'un système vocal informatique automatisé de type IVR, la dernière sélection dans le menu effectuée par le client d'une part et la mise en contact avec un opérateur humain d'autre part. Les appels vers le service client qui peuvent être répondus directement par un automate ne sont pas pris en compte dans ces statistiques.
97. Le temps d'attente aux services clientèle des opérateurs est souvent considéré comme trop long par les consommateurs. La mesure des moyennes du temps mis pour répondre aux appels permettra de quantifier les temps d'attente effectifs et de comparer les performances des opérateurs sur ce point.
98. Les opérateurs qui se préoccupent de l'accueil de leurs clients disposent en principe des statistiques de leurs performances sur ce point. Ils doivent en disposer s'ils ont adhéré à la charte en faveur de la clientèle établie en 2011 pour adopter, sur une base volontaire, des pratiques plus favorables à l'égard de la clientèle²⁷. Puisque les opérateurs devraient disposer de ces données qui leur permettent d'évaluer leurs performances en matière de service d'assistance, le calcul des données demandées par les critères proposés ne constitue pas une charge excessive pour eux.
99. On notera qu'alors que le projet initial de décision de l'IBPT proposait un délai de vingt secondes pour le sous-critère 6b (valeur fixée par l'ETSI), il a finalement été décidé de fixer ce délai à deux minutes, durée en principe supportable par la plupart des usagers avant d'obtenir une réponse : cette valeur de deux minutes est également fixée par l'ETSI²⁸, en complément de la valeur de vingt secondes. Pour le support technique, l'ETSI ne prévoit d'ailleurs que le seul délai de deux minutes. La durée de deux minutes, résultant d'une norme internationale, a été préférée à celle de deux minutes et demie figurant dans la charte en faveur de la clientèle.
100. Il faut souligner que cette valeur du délai de réponse du service clientèle de l'opérateur ne constitue en aucune manière une norme ou un engagement à respecter (comme c'est le cas dans la charte en faveur de la clientèle) mais correspond simplement à la valeur pour laquelle l'opérateur doit fournir les statistiques sous la forme du pourcentage d'appels au helpdesk ayant été répondu endéans ce délai.

3.3.7. Indicateur 7 : taux de problèmes soumis au service client qui sont résolus par un seul contact

²⁷ [http://economie.fgov.be/fr/binaries/charte en faveur de la clientele.20121022_tcm326-156986.pdf](http://economie.fgov.be/fr/binaries/charte%20en%20faveur%20de%20la%20clientele.20121022_tcm326-156986.pdf)

²⁸ ETSI EG 202 009-2 : 6.4.2 (Technical support), 6.4.3 (Commercial support), 6.4.4 (Complaint management).

101. Pour un consommateur, la qualité du service clientèle d'un opérateur dépend également de la capacité de cet opérateur de répondre efficacement aux plaintes des consommateurs, en particulier leur aptitude à résoudre le problème du client dès le premier contact téléphonique en épargnant à ce dernier de devoir effectuer de nouveaux appels au helpdesk dans les jours qui suivent le premier appel. L'importance de ce taux de problèmes résolus au premier contact est reconnue par l'ETSI²⁹.
102. Dans son rapport annuel 2014, le Service de médiation évoque plusieurs de ses interventions et regrette (à partir de la page 18) que l'accueil de première ligne des opérateurs n'ait pas débouché immédiatement sur une solution satisfaisante pour le consommateur. Le même rapport annuel note que le suivi des plaintes par les opérateurs représente 3,90% des plaintes traitées par le Service de médiation (3,98% en 2013) et que l'accueil au service clientèle des opérateurs représente pour sa part 4,51% des plaintes traitées par le médiateur (4,02% en 2013). Ces éléments du rapport annuel du Service de médiation montrent l'utilité d'un indicateur pour mesurer l'efficacité de l'accueil des services clientèle des opérateurs.
103. L'indicateur à fournir concernant le taux de problèmes résolus dès le premier contact avec le service clientèle peut être fourni de manière globale pour l'ensemble des services pour lesquels les clients sont susceptibles de s'adresser au service client.
104. Il existe en principe plusieurs moyens de s'assurer que le premier contact du client avec le service clientèle de l'opérateur a donné satisfaction. Afin notamment de rendre les statistiques des différents opérateurs aussi comparables que possible pour les consommateurs, un problème soumis au service clientèle est réputé avoir été résolu à la satisfaction du client dès le premier contact si le même client n'appelle plus le service en question endéans quatorze jours maximum après le premier contact. Comme il semble qu'il soit difficile voire impossible pour les opérateurs d'établir un éventuel lien logique entre deux appels successifs (avec un intervalle d'au maximum quelques jours) du même client à leur service clientèle, tout nouvel appel du client concerné à court terme après le premier contact sera supposé porter sur le même problème non encore résolu de manière satisfaisante.
105. Les opérateurs gardent la trace des dossiers traités et peuvent facilement déterminer si un dossier donné a nécessité ou non plusieurs interventions. Le calcul des données relatives à cet indicateur ne représente donc pas une charge déraisonnable pour les opérateurs.

3.3.8. Indicateur 8 : plaintes concernant la facturation

106. Le rapport annuel du Service de médiation épingle la facturation comme principal problème que les consommateurs éprouvent avec les opérateurs de communications électroniques. En effet, 46,60% des plaintes reçues au Service de médiation concernaient la facturation en 2014 (47,50% en 2013). Un indicateur sur cette question semble donc particulièrement utile afin que les consommateurs puissent vérifier quels sont les opérateurs qui posent le plus de problèmes en cette matière.

²⁹ ETSI 202 009-2 : 6.4.4 (Complaint solutions not complete and correct first time).

107. La décision de 2008 avait déjà prévu de faire mesurer le taux de plaintes concernant la facturation mais, à l'époque, les opérateurs avaient obtenu que cet indicateur ne soit pas activé. L'ampleur du problème souligné par le rapport annuel du Service de médiation confirme au contraire la nécessité pour le consommateur de disposer enfin d'informations à ce propos à l'intention des consommateurs.
108. Les plaintes relatives aux factures et aux montants débités dans le cas des produits prépayés constituent également un indicateur retenu par l'ETSI³⁰. Conformément aux définitions de l'ETSI, une plainte relative à la facturation ne doit pas être confondue avec une simple demande d'explications sur la facture et toute plainte portant sur la facturation doit être comptabilisée indépendamment de son caractère ou non fondé³¹.
109. L'indicateur à fournir concernant les plaintes relatives à la facturation peut être fourni de manière globale pour l'ensemble des services pour lesquels les clients sont susceptibles de s'adresser au service client.
110. Dans la mesure où les opérateurs notent l'objet des plaintes qu'ils reçoivent, le calcul de l'indicateur demandé ne constitue pas pour eux une charge déraisonnable.

3.3.9. Indicateur 9 : couverture des réseaux mobiles

111. La connaissance du taux de couverture des réseaux mobiles pour les technologies déployées constitue un élément important pour le consommateur qui choisit un réseau, non seulement pour la zone qu'il habite mais également pour la qualité et l'étendue de la couverture globale du pays puisqu'il compte pouvoir utiliser ce service de communication mobile n'importe où. L'indicateur à mesurer porte sur la couverture territoriale de la Belgique d'une part et sur la desserte de la population sur la base de la répartition démographique déterminée par l'INS d'autre part.
112. Ces mesures seront effectuées selon la méthodologie retenue dans le cadre du projet Atlas de cartographie des réseaux mobiles en Belgique. La méthodologie appliquée dans ce projet est publiée par l'IBPT sur son site web. Pour un client de services de communications mobiles, le degré global de couverture du territoire belge constitue un indicateur important de la qualité générale du service, en complément éventuel d'informations cartographiques plus détaillées.
113. Les opérateurs mobiles disposent des informations nécessaires et le calcul de cet indicateur ne constitue donc pas une charge déraisonnable pour eux. En pratique, il n'est même pas nécessaire que les opérateurs concernés effectuent ce calcul eux-mêmes : lors de chaque mise à jour des cartes de couverture qui lui sont communiquées, l'IBPT déterminera pour chacun des opérateurs mobiles visés et pour chacune des technologies d'accès mises en œuvre (2G/3G/4G), les pourcentages globaux de couverture, au niveau du territoire du Royaume, tant en surface qu'en population. Les valeurs ainsi déterminées par l'IBPT seront publiées sur son site web dans le cadre des indicateurs de qualité et communiquées aux opérateurs concernés. Les taux de

³⁰ ETSI EG 202 009 : 6.6 (Rate of bill correctness complaints & Rate of prepaid account credit correctness complaints).

³¹ ETSI EG 202 057-1: 5.11.1 : « A bill correctness complaint should not be confused with a billing query (a request for information) or with a fault report. »; 5.11.3: "Statistics should include all billing complaints received in the reporting period, regardless of the validity of the complaint and the dates of calls or any other occurrences that are the subject of the complaint."

couverture en question seront accompagnés d'un indice de fiabilité, également exprimé en pourcents, conformément à la méthodologie fixée par l'IBPT pour le projet ATLAS.

3.4. Proportionnalité

114. Les indicateurs de qualité qui doivent être mesurés ne constituent pas une charge démesurée pour les opérateurs alors que les consommateurs pourront améliorer leur information de façon significative et choisir en connaissance de cause l'opérateur qui correspond le mieux à leurs besoins, y compris en matière de qualité de service. Un opérateur professionnel doit disposer en principe, dans ses propres systèmes internes d'information, de toutes les données requises pour produire, avec un minimum de traitement statistique, les indicateurs de qualité fixés par l'IBPT.
115. De plus, la mise à disposition des résultats des mesures dans un baromètre de qualité de consultation aisée incitera les opérateurs à également se concurrencer sur le plan de la qualité de service et à prendre les mesures voulues pour améliorer leurs performances, ce qui est bénéfique au développement harmonieux du marché et à l'intérêt des utilisateurs de services de télécommunications. Le rapport coût/ bénéfice du projet de décision en question est donc clairement positif : les avantages qui seront procurés au marché et aux consommateurs en termes de transparence et de comparabilité des informations relatives à la qualité des services de télécommunications offerts en Belgique seront très largement supérieurs aux légers frais que devront consentir les opérateurs actifs sur le marché pour fournir, sous forme harmonisée, les données demandées à partir des informations dont ils disposent de toute façon déjà dans leurs propres systèmes internes.
116. Toutefois, pour rester proportionnel et ne pas imposer une charge excessive aux plus petits opérateurs qui ne serait au bénéfice que d'un nombre de clients très limité, l'IBPT souhaite que la décision ne s'applique de manière impérative qu'aux opérateurs ayant une taille significative. L'IBPT veut dès lors fixer un seuil minimum en termes de chiffre d'affaire, de volume de trafic ou de nombre de clients.
117. L'IBPT considère qu'il est proportionnel d'imposer l'obligation de publication d'indicateurs de qualité de service aux opérateurs ou fournisseurs de services (y compris les éventuels MVNOs) ayant plus de 40.000 abonnés³² pour le service concerné. Par service concerné, il faut entendre les services de téléphonie fixe, d'accès à Internet fixe, de téléphonie mobile, d'accès à Internet mobile et de télévision.
118. Les opérateurs qui ne sont pas visés par le point précédent mais qui souhaitent néanmoins voir leurs indicateurs de qualité publiés par l'IBPT sont invités à en informer l'IBPT et à se conformer à la présente décision.
119. Pour des motifs de proportionnalité, l'obligation de publication d'indicateurs de qualité de service se limite aux offres sur le segment résidentiel (c'est-à-dire non professionnel) du marché des communications électroniques de ces mêmes opérateurs.

³² Conformément à l'article 2, 15° de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, un abonné est défini comme « toute personne physique ou morale qui utilise un service de communications électroniques en exécution d'un contrat passé avec un opérateur ». Cette définition recouvre à la fois les clients avec abonnement (postpaid) que les clients avec cartes prépayées (prepaid).

Cette décision concerne donc exclusivement les opérateurs fournissant des services de communications électroniques aux consommateurs.

3.5. Objectivité et sincérité des mesures de la qualité de service

120. L'objectivité et la sincérité des mesures de la qualité de service qui seront publiées par les opérateurs doivent être garanties. Pour cela, l'IBPT a choisi de définir la plupart des indicateurs et les méthodes de mesures en conformité avec le guide ETSI, afin d'avoir un ensemble normalisé d'indicateurs et de mesures. L'indicateur concernant le taux de couverture des réseaux mobiles sera déterminé quant à lui en conformité avec la méthode retenue dans le cadre du projet Atlas³³.
121. Lors de l'envoi des premiers résultats des mesures effectuées en application de la présente décision, et à chaque modification du système de mesure, les opérateurs transmettent à l'IBPT la description de leur système et, en cas de modification, indiquent les points sur lesquels porte ladite modification. L'IBPT se réserve le droit de vérifier ou de faire vérifier que les données produites sont sincères, objectives et conformes à la définition des indicateurs et des mesures du guide ETSI. L'IBPT se réserve le droit de procéder de manière non rétroactive à des ajustements des méthodes de mesure pour s'aligner avec ce guide dans le cas où l'ETSI adapterait ce dernier.

3.6. Mode de publication et communication à l'IBPT

122. Les valeurs des indicateurs de qualité sont publiées par l'opérateur sur son site Internet de manière à être accessibles à partir de la page d'accueil en maximum deux clics, sous l'intitulé « Qualité de service ». Cette publication se fait au plus tard à la fin du mois qui suit la fin de la période de référence, conformément à l'annexe 1. Au même moment, les opérateurs transmettent ces indicateurs à l'IBPT, selon le format précisé à l'annexe 2.
123. L'IBPT publiera des tableaux de synthèse renvoyant vers l'URL du site Internet des opérateurs où les indicateurs de qualité sont publiés. Pour faciliter la comparaison des indicateurs, l'IBPT pourra mettre à disposition du public un outil de comparaison de la qualité au travers d'une interface de visualisation et/ou de tableaux de synthèse des indicateurs (baromètre de qualité)

4. DÉCISION DE L'IBPT

124. Les opérateurs visés par la présente décision (cf. chapitre 3.4) sont tenus de mesurer les indicateurs de qualité de service définis au chapitre 3.3. Ils effectuent ces mesures en conformité avec la définition des indicateurs et des méthodes de mesures statistiques mentionnée à l'annexe 1, de manière périodique, telle que définie au chapitre 3.6 de la présente décision.
125. Ces opérateurs garantissent l'objectivité et la sincérité des mesures en documentant leur système de mesures conformément au chapitre 3.5 de la présente décision.

³³ http://www.bipt.be/public/files/nl/21419/NL_Werkplan%202015.pdf

126. Ils publient les indicateurs de qualité de service sur leur site Internet, dans une rubrique facilement accessible par les consommateurs, conformément au chapitre 3.6 de la présente décision.
127. Ils communiquent à l'IBPT les résultats de leurs mesures, la documentation du système de mesures et les résultats de sa certification, conformément au chapitre 3.6 de la présente décision.
128. Complémentairement à ces indicateurs de qualité, les opérateurs visés par la présente décision mettent gratuitement à la disposition de leurs clients, sur leur site web, un outil en ligne capable de donner les vitesses de transmission, déterminées de manière fiable, d'une éventuelle connexion Internet pour une adresse quelconque de raccordement. Les paramètres de vitesses à communiquer sont ceux qui ont été fixés dans la décision de l'IBPT du 4/12/2012.
129. En outre, l'IBPT affiche une page sur son propre site web avec les liens renvoyant vers des outils publics permettant aux utilisateurs de services d'accès à Internet de vérifier à tout moment les performances réelles de leurs connexion Internet.

5. ENTRÉE EN VIGUEUR

130. Les opérateurs concernés se conforment à la présente décision au plus tard le 1^{er} janvier 2016. En principe, les indicateurs de qualité doivent être mesurés à partir du 1^{er} janvier 2016 conformément à la présente décision de telle sorte que la première publication ait lieu en juillet 2016. A la date du 1^{er} janvier 2016, les décisions en vigueur³⁴ sur les indicateurs de qualité de service sont abrogées.
131. À titre transitoire, les indicateurs de qualité qui seront publiés la première fois en application de la présente décision pourront porter sur une période de référence plus courte que 6 mois (mais qui n'est pas plus courte que 3 mois). Les indicateurs de qualité établis dans les décisions abrogées de 2008 et qui sont maintenus par la présente décision doivent être fournis pour une période de référence de six mois.
132. Deux ans après l'entrée en vigueur de cette décision, l'IBPT examine le fonctionnement du système mis en place et, le cas échéant, propose des adaptations.

³⁴<http://www.ibpt.be/fr/operateurs/telecom/protection-des-consommateurs/decision-du-conseil-de-l-ibpt-du-3-avril-2008-concernant-l-application-de-l-art-113-indicateurs-de-qualite-cas-mobile>
<http://www.ibpt.be/fr/operateurs/telecom/protection-des-consommateurs/decision-du-conseil-de-l-ibpt-du-3-avril-2008-en-matiere-d-application-de-l-art-113-indicateurs-de-qualite>

6. VOIES DE RECOURS

133. Conformément à l'article 2, §1 de la loi du 17 janvier 2003 concernant les recours et le traitement des litiges à l'occasion de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et télécommunications belges, vous avez la possibilité d'introduire un recours contre cette décision devant la Cour d'appel de Bruxelles, Place Poelaert 1, B-1000 Bruxelles. Les recours sont formés, à peine de nullité prononcée d'office, par requête signée et déposée au greffe de la Cour d'appel de Bruxelles dans un délai de soixante jours à partir de la notification de la décision ou à défaut de notification, après la publication de la décision ou à défaut de publication, après la prise de connaissance de la décision.
134. La requête contient, à peine de nullité, les mentions requises par l'article 2, §2 de la loi du 17 janvier 2003 concernant les recours et le traitement des litiges à l'occasion de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et télécommunications belges. Si la requête contient des éléments que vous considérez comme confidentiels, vous devez l'indiquer de manière explicite et déposer, à peine de nullité, une version non-confidentielle de celle-ci. L'Institut publie sur son site Internet la requête notifiée par le Greffe de la juridiction. Toute partie intéressée peut intervenir à la cause dans les trente jours qui suivent cette publication.

Charles Cuvelliez
Membre du Conseil

Axel Desmedt
Membre du Conseil

Luc Vanfleteren
Membre du Conseil

Jack Hamande
Président du Conseil

ANNEXE 1 – DÉFINITIONS ET MESURES DES INDICATEURS DE QUALITÉ DE SERVICE

135. La présente section spécifie la méthodologie à suivre par les opérateurs et fournisseurs de services pour déterminer les valeurs des différents indicateurs définis dans la section précédente. La méthodologie proposée se fonde en grande partie sur les approches définies dans les documents pertinents de l'ETSI (voir les différentes notes de bas de page).

Services concernés et divisions à opérer pour le calcul des indicateurs

136. Les indicateurs définis dans la section précédente sont calculés séparément pour chaque service auquel ils s'appliquent, conformément au tableau ci-dessous :

Indicateur	Téléphonie fixe	Internet fixe	Téléphonie mobile	Internet mobile	TV
Délai de mise en service - Délai dans au moins 95% et 99% des cas - Pourcentage de mises en service à la date convenue	✓	✓			✓
Taux de plaintes relatives au fonctionnement initial d'une installation fixe	✓	✓			✓
Taux de blocage et taux de coupure des appels téléphoniques dans les réseaux mobiles			✓		

137. Les indicateurs suivants concernent tous les services. Les indicateurs en question peuvent donc être fournis par les opérateurs sous une forme globalisée pour l'ensemble des services qu'ils offrent.

Indicateur	Téléphonie fixe	Internet fixe	Téléphonie mobile	Internet mobile	TV
Taux de pannes et de dérangements	✓	✓			✓
Délai de réparation des pannes ou dérangements - Délai de levée dans 80% des cas Délai de levée dans 95% des cas	✓	✓			✓
Temps de réponse par les services clients de l'opérateur - La moyenne du temps de réponse - Le pourcentage d'appels aux helpdesk qui reçoivent une réponse dans 2 min. -	✓	✓	✓	✓	✓
Taux de problèmes soumis au service client qui sont résolus par un seul contact	✓	✓	✓	✓	✓
Plaintes concernant la facturation	✓	✓	✓	✓	✓
Taux de couverture des réseaux mobiles			✓	✓	

Période de référence

138. Sous réserve de ce qui est prévu à la section 6 de la présente décision, les indicateurs de qualité sont calculés semestriellement sur la base de l'intégralité des informations statistiques pertinentes collectées au cours d'une période de référence de six mois,

comme indiqué dans le tableau ci-dessous. Les valeurs des indicateurs en question sont publiées par l'opérateur sur son site Internet et communiquées à l'IBPT au plus tard à la fin du mois qui suit la fin de la période de référence.

Semestre	Période de référence	Publication et communication à l'IBPT
S1	Janvier-Juin	Juillet
S2	Juillet-Décembre	Janvier

Ligne d'accès

139. Plusieurs indicateurs de qualité s'expriment sous forme d'un pourcentage de lignes d'accès pour lesquels un problème de qualité est survenu (délai de mise en service, panne ou dérangement, factures). Par ligne d'accès, il y a lieu d'entendre dans le cadre de la présente décision toute forme de raccordement d'un client au réseau et services d'un opérateur faisant l'objet d'un contrat entre les deux parties.
140. Dans le cas où le produit souscrit par le client comporte le service téléphonique (raccordement téléphonique fixe, pack incluant le service téléphonique, raccordement téléphonique mobile sous forme prépayée ou d'abonnement), le concept de ligne d'accès implique l'attribution d'un numéro d'appel téléphonique au client.

Indicateur 1 : Délai de mise en service

141. Le délai de mise en service est mesuré entre le moment où la commande ferme est valablement passée par le client et le moment où l'ensemble de l'installation dont l'opérateur a la responsabilité (notamment l'éventuel nouveau raccordement, la mise en œuvre des équipements chez le client et l'activation des services) fonctionne de manière satisfaisante en fournissant au client les services demandés. Le délai de mise en service s'exprime en nombre de jours calendrier (y compris les jours de week-end et les jours fériés), le jour de la commande et le jour de la mise en service étant comptés chacun comme un jour complet.
142. Peuvent être exclus de la mesure du délai de mise en service les cas tombant en dehors du contrôle de l'opérateur, par exemple lorsque le client annule sa commande ou lorsque l'accès requis à l'habitation du client s'avère impossible au moment qui a été convenu entre les deux parties. En outre, les services mobiles ne sont pas concernés par cet indicateur, car leur délai de mise en service est en général très court.
143. Deux sous-indicateurs doivent être fournis en ce qui concerne le délai de mise en service:
- les valeurs du délai de mise en service qui sont atteintes dans au moins 95% et 99% des cas respectivement au cours de la période de référence. Les cas où la date de mise en service a été choisie à la demande du client peuvent être exclus de cette statistique ;
 - le pourcentage des commandes qui sont mises en service à la date convenue entre les deux parties au cours de la période de référence.
 - Les informations statistiques à collecter pour établir les deux sous-indicateurs ci-dessus doivent prendre en compte les mises en service effectivement réalisées au cours de la période de référence en question.

Indicateur 2 : Taux de plaintes relatives au fonctionnement initial d'une installation

144. Le taux de plaintes relatives au fonctionnement initial d'une installation se mesure en divisant le nombre de mises en service pour lesquelles le client signale un fonctionnement défectueux durant les quatorze jours après la mise en service d'une part et le nombre total de mises en services réalisées par l'opérateur pendant la période de référence d'autre part.
145. Peuvent être exclus de la mesure de ce taux de plaintes relatives au fonctionnement initial d'une installation les cas où le fonctionnement défectueux est entièrement dû à des équipements qui relèvent de la responsabilité du client (par exemple des défauts dans le système de câblage interne de l'habitation).

Indicateur 3 : Taux de pannes et dérangements

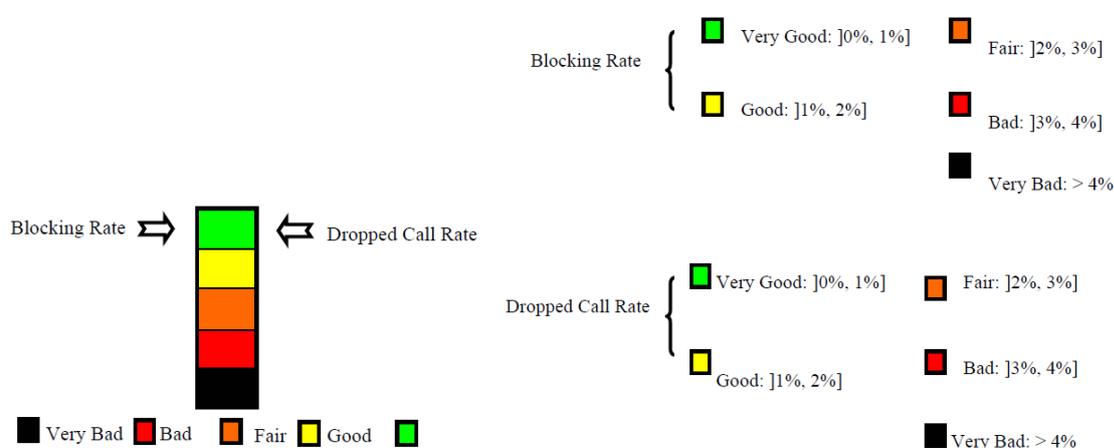
146. Cet indicateur ne porte que sur les pannes et dérangements, signalés par les clients eux-mêmes, affectant les lignes d'accès fixe offrant les services de téléphonie fixe, d'accès fixe à Internet et/ou de télévision.
147. Le taux de panne et de dérangement se mesure en divisant le nombre de lignes d'accès sur lesquelles une panne ou un dérangement a été détecté durant la période de référence (soit par le client, soit par le fournisseur lui-même) par le nombre total de lignes d'accès en service durant cette période de référence. Compte tenu que le nombre de lignes d'accès en service peut fluctuer au cours de la période de référence, ce nombre total est déterminé en calculant la valeur moyenne au cours de la période.
148. Les pannes et dérangements à prendre en considération sont ceux qui relèvent de la responsabilité de l'opérateur, à l'exclusion des problèmes imputables aux équipements et à l'installation du client.
149. Si un même client a subi plusieurs pannes ou dérangements pendant la période de référence, il doit être comptabilisé dans les statistiques de cet indicateur autant de fois que le nombre de problèmes subis.

Indicateur 4 : Délai de réparation d'une panne ou d'un dérangement

150. Le délai de réparation d'une panne ou d'un dérangement se mesure entre le moment où le problème a été valablement signalé par le client à son fournisseur d'une part et le moment où le service a été complètement rétabli d'autre part. Les statistiques à établir au titre du présent indicateur ne concernent que les pannes et dérangements visés par l'indicateur 3.
151. Peuvent être exclus des statistiques de calcul de cet indicateur de qualité les cas où le service ne peut être rétabli en raison de l'impossibilité pour l'opérateur d'accéder, si nécessaire, aux installations du client, et ce en raison d'une faute du client ou d'une demande par celui-ci de report de l'intervention de l'opérateur.
152. Pour cet indicateur relatif au délai de réparation d'une panne ou d'un dérangement, une double valeur doit être fournie par l'opérateur portant sur le délai respecté dans 80% et 95% des cas respectivement. Ce délai doit être exprimé en heures d'horloge.

Indicateur 5 : Taux de blocage et taux de coupure des appels téléphoniques dans les réseaux mobiles

153. Le taux de blocage des appels téléphoniques dans un réseau mobile correspond au pourcentage de tentatives infructueuses d'établissement d'appels téléphoniques durant l'heure la plus chargée (*busy hour*). Une tentative d'appel téléphonique est réputée être bloquée lorsque la partie appelante ne reçoit pas de réponse de l'appelé ou n'entend aucune tonalité ni d'occupation ni de sonnerie endéans les quarante secondes à partir de la réception par le réseau du dernier chiffre du numéro composé.
154. Le taux de coupure des appels téléphoniques dans un réseau mobile correspond au pourcentage d'appels téléphoniques en cours qui sont interrompus avant l'achèvement normal de la communication par les utilisateurs à cause du réseau de l'opérateur (par exemple échec de *handover*).
155. Les performances en matière de taux de blocage et de taux de coupure des appels téléphoniques mobiles sont affichées avec le code de couleur suivant :



Indicateur 6 : Temps de réponse par les services clients de l'opérateur

156. Le temps de réponse à comptabiliser aux fins du présent indicateur correspond au délai qui s'écoule entre la fin du message d'accueil, ou dans le cas d'un système vocal informatisé automatisé de type IVR, la dernière sélection dans le menu effectuée par le client d'une part et la mise en contact avec un opérateur humain d'autre part. Les appels vers le service client qui peuvent être répondus directement par un automate ne sont pas pris en compte dans ces statistiques.
157. Deux valeurs doivent être fournies par l'opérateur au titre de cet indicateur du temps de réponse par les services clients :
- la moyenne du temps de réponse mesurée sur l'ensemble des appels au cours de la période de référence ;
 - le pourcentage d'appels au helpdesk qui sont répondus endéans un délai de deux minutes secondes.
158. Cet indicateur s'applique à tout type d'appel au helpdesk du service clientèle de l'opérateur, quel qu'en soit le motif.

Indicateur 7 : Taux de problèmes soumis au service client qui sont résolus au premier contact

159. Le taux de problèmes soumis au service client de l'opérateur qui sont résolus au premier contact correspond au pourcentage, par rapport à l'ensemble des prises de contact des services d'assistance par la clientèle de l'opérateur via les différents moyens de communication mis à la disposition par celui-ci, au terme desquels le client s'estime satisfait.
160. Un problème soumis au service clientèle est réputé avoir été résolu à la satisfaction du client dès le premier contact si le même client n'appelle plus le service en question endéans quatorze jours maximum après le premier contact.

Indicateur 8 : Plaintes concernant la facturation

161. L'indicateur relatif aux plaintes concernant la facturation correspond au pourcentage de factures pour lesquelles de telles plaintes ont été valablement introduites par le client au cours de la période de référence.
162. Les plaintes à prendre en compte pour la détermination de cet indicateur de qualité ne tiennent compte ni du caractère de validité de la contestation par le client ni des dates auxquelles les services ont été consommés.

Indicateur 9 : Taux de couverture des réseaux mobiles

163. L'indicateur concernant le taux de couverture des réseaux mobiles doit se mesurer en conformité avec la méthode retenue dans le cadre du projet Atlas.
164. Le taux de couverture d'un réseau mobile s'exprime comme le pourcentage de pixels carrés de deux-cents mètres de côté (200 x 200 m) dans lesquels l'opérateur offre un service de qualité satisfaisante par rapport au nombre total de pixels de cette taille pour l'ensemble de la Belgique.
165. Cet indicateur de qualité relatif à la couverture des réseaux mobiles est déterminé par l'IBPT à partir des fichiers de couverture fournis par les opérateurs concernés dans le cadre du projet Atlas pour chacune des technologies déployées (actuellement 2G/GSM, 3G/UMTS-HSPA, 4G/LTE). Pour chaque technologie, deux valeurs d'indicateurs de qualité seront déterminées, l'une portant sur la couverture territoriale de la Belgique et l'autre portant sur la desserte de la population, calculée sur la base des lieux de résidences en fonction des informations les plus récentes disponibles à l'Institut National des Statistiques. Ces taux de couverture seront accompagnés d'un taux de fiabilité déterminés par l'IBPT à partir des campagnes de mesures sur le terrain.

ANNEXE 2 – TABLEAU DE COMMUNICATION DES DONNÉES À L'IBPT

166. Les opérateurs transmettent les indicateurs à l'IBPT dans un fichier Excel, selon le format suivant :

N°	Indicateur	Mesure	Période	Opérateur	Service	Valeur
1a	Délai de mise en service	Dans 95% des cas			Téléphonie fixe	j
		Dans 99% des cas			Téléphonie fixe	j
		Dans 95% des cas			Internet fixe	j
		Dans 99% des cas			Internet fixe	j
		Dans 95% des cas			Télévision	j
		Dans 99% des cas			Télévision	j
1b	Respect de la date convenue	Pourcentage			Téléphonie fixe	%
		Pourcentage			Internet fixe	%
		Pourcentage			Télévision	%
2	Plaintes fonctionnement initial	Pourcentage			Téléphonie fixe	%
		Pourcentage			Internet fixe	%
		Pourcentage			Télévision	%
3	Taux de pannes et dérangements	Pourcentage			Tous services	%
						%
		Pourcentage			Télévision	%
4	Levée des pannes et dérangements	Délai dans 80% des cas			Tous services	h
		Délai dans 95% des cas			Tous services	h

		Délai dans 80% des cas			Télévision	h
		Délai dans 95% des cas			Télévision	h
5	Taux de blocage et de coupure	Taux de blocage mobile			Téléphonie mobile	%
		Taux de coupure mobile			Téléphonie mobile	%
6a	Temps de réponse helpdesk	Valeur moyenne			Tous services	s
6b	Temps de réponse helpdesk	Pourcentage en 2 min			Tous services	%
7	Problèmes résolus au 1 ^{er} contact	Pourcentage de cas			Tous services	%
8	Plaintes sur les factures	Pourcentage de cas			Tous services	%
9	Couverture réseaux mobiles ³⁵	Territoire 2G			Téléphonie mobile	%
		Territoire 3G			Internet mobile	%
		Territoire 4G			Internet mobile	%
		Population 2G			Téléphonie mobile	%
		Population 3G			Internet mobile	%
		Population 4G			Internet mobile	%

³⁵ La communication par les opérateurs des indicateurs 9 relatifs aux différents pourcentages de couverture des réseaux mobiles est facultative. L'IBPT dispose de la possibilité de les déterminer lui-même sur la base des fichiers de couverture reçus des opérateurs concernés dans le cadre du projet Atlas.

ANNEXE 3: SYNTHÈSE DE LA CONSULTATION DU 13 FÉVRIER 2015 CONCERNANT LES INDICATEURS DE QUALITÉ DES SERVICES

1. L'IBPT devrait organiser une table ronde pour discuter des différents KPI retenus dans son plan opérationnel. Le KPI 4 et le KPI 5 devraient être inversés chronologiquement.
2. Un groupe de travail devrait discuter et affiner les indicateurs. Il faudrait évaluer les indicateurs existants, mettre en perspective les obligations actuelles, et analyser et tester la pertinence des nouveaux indicateurs.
3. Un répondant a fait ses premiers commentaires sur la méthodologie. Cependant, cela n'est qu'un premier input et il faudrait consulter par la suite les experts concernés par les mesures au sein des opérateurs.
4. Un répondant n'a pas eu le temps de dresser un inventaire complet des difficultés méthodologiques que les mesures des indicateurs pourraient causer. Il sera nécessaire de discuter de chaque indicateur par la suite.
5. Une table ronde serait nécessaire au cours de laquelle l'ensemble des parties concernées échangeraient au sujet de l'implémentation des indicateurs de qualité.

Objet

6. Un répondant estime qu'il serait préférable d'attendre les résultats du projet atlas concernant la couverture du réseau mobile. Les timers utilisés dans le cadre de la portabilité des numéros ont un impact sur le délai de mise en service.
7. Il faut éviter toute redondance des informations pouvant mener à un manque de clarté, voire à des contradictions dans les messages à l'attention des consommateurs. Pour ce faire, il faut tenir compte des outils d'ores et déjà mis à la disposition du client pour améliorer la transparence des offres du marché. Il faudrait faire une analyse coût bénéfique de ces indicateurs de qualité.
8. Il faut évaluer les indicateurs existants, motiver leur maintien ou leur suppression, justifier l'utilité des nouveaux indicateurs et analyser leur impact.
9. Les services TV ne sont pas concernés par cette décision, y compris lorsqu'ils sont offerts dans une offre groupée. Les services téléphoniques n'impliquent pas toujours l'attribution d'un numéro d'appel téléphonique au client (exemple des services OTT) et il faudrait nuancer cela au point 73 (qui pourrait être supprimé).
10. L'approche de l'IBPT basée sur la plainte ouvre la porte à beaucoup de subjectivité dans l'interprétation des données à prendre en compte.

Mode de publication et communication à l'IBPT

11. Rendre l'information accessible en deux clics est suffisant. Il serait plus pertinent de regrouper les conditions générales et les informations sur la qualité de service sous une seule rubrique.

12. Rendre l'information accessible en deux clics est suffisant. Il serait plus facile de regrouper les conditions générales et les informations sur la qualité de service sous une seule rubrique (par exemple "Algemene voorwaarden, consumenten info en privacy").
13. Le projet manque de précision sur la façon dont les opérateurs doivent mesurer les indicateurs. Un répondant se demande quelle division opérer: par type de service (voix, data), par réseau (fixe, mobile, packs). Le projet semble demander le calcul d'une moyenne. Excepté pour les packs, cela pourrait rendre la comparaison entre opérateurs très difficile. L'annexe 2 devrait être plus détaillée à ce sujet.

Indicateurs retenus

14. Un répondant suppose que plusieurs indicateurs retenus proviennent de la liste des objectifs de performance de la composante fixe du service universel. Vu son manque d'expérience en la matière, il serait nécessaire de lui fournir une analyse sur la clarté des définitions, des méthodes de mesures, de la communication au client, de la consultation par le client et du niveau d'intérêt de ce dernier vis-à-vis de ces indicateurs.
15. Il y a des chevauchements (overlap) avec d'autres dispositions existantes : Atlas, portabilité, mention de la vitesse réelle, aspect géographique du service universel.
16. Il faut se baser le plus possible sur les systèmes qui sont déjà à la disposition des opérateurs.
17. Certains opérateurs se sont engagés dans une charte à fournir des indicateurs de qualité aux clients. Certains de ces indicateurs sont repris dans la liste de l'IBPT, mais leur définition n'est pas identique. L'IBPT devrait se baser avant tout sur les indicateurs existants pour éviter que les opérateurs concernés ne doivent calculer plus d'indicateurs que les autres.
18. Il existe déjà des SLAs que les opérateurs ont imposé à leurs sous-traitants chargés du service clients, des installations, des réparations, etc. L'établissement d'indicateurs de qualité supplémentaires aurait des conséquences sur ces SLAs contractuels déjà convenus avec ces prestataires. Un répondant demande d'évaluer avant toute chose si les éléments existant actuellement fourniraient assez d'information au client avant de prévoir une nouvelle approche.
19. Un répondant est en faveur d'un baromètre de la qualité reposant sur les indicateurs actuellement en place. Le projet de décision prévoit cependant le calcul d'indicateurs supplémentaires. L'IBPT va ainsi plus loin que ce qui est imposé dans certains pays voisins. L'IBPT n'a pas fait d'analyse d'impact concernant les indicateurs existants (consultation des indicateurs par le client, etc.). Le répondant se demande si les indicateurs que l'IBPT propose dans son projet ont été retenus à la suite d'une réelle analyse. Une telle analyse d'impact est nécessaire.

Période de référence

20. Il est préférable de travailler avec des chiffres semestriels, tout comme aujourd'hui. Pour les nouveaux paramètres envisagés, il serait utile de fournir plus de détails sur la méthode de mesure. L'uniformité des mesures pourra être améliorée par la fourniture d'un outil de l'IBPT dans lequel les données seraient insérées.

21. Il est préférable de travailler avec des chiffres semestriels, tout comme aujourd'hui. Travailler avec des chiffres trimestriels impliquerait une plus grosse charge de travail pour l'opérateur sans apporter une valeur ajoutée au consommateur.

Proportionnalité

22. L'exemption prévue serait contre le principe du level playing field et constituerait une brèche dans la protection des consommateurs. Les opérateurs devraient avoir les mêmes obligations et les consommateurs devraient bénéficier de la même protection quel que soit l'opérateur de leur choix. Il n'est pas démontré que la fourniture des indicateurs engendrerait des coûts disproportionnés pour les petits opérateurs. Il convient aussi de prendre en compte la faisabilité pour les gros opérateurs. L'IBPT devrait définir les indicateurs de manière à ce que tous les opérateurs puissent les mesurer et les publier. Éventuellement, les petits opérateurs devraient pouvoir bénéficier d'une exception en ce qui concerne le délai de mise en œuvre de la décision lors de leur entrée sur le marché.
23. L'exemption concernant la fourniture directe du service signifie que beaucoup d'opérateurs seraient exemptés d'appliquer la décision (y compris les MVNO's). Plusieurs indicateurs tels que le nombre de plaintes quant à la facturation ou le temps de réponse du service clientèle sont indépendants du réseau utilisé par l'opérateur. Les opérateurs qui ne disposent pas d'un réseau peuvent aussi fournir les indicateurs car ces derniers portent sur la fourniture du service.
24. En limitant l'obligation aux opérateurs fournissant le service directement, l'IBPT semble exclure les opérateurs qui fournissent leurs services via des sous-marques et les MVNOs. Ce répondant est cependant satisfait que les services business ne soient pas concernés par l'obligation.
25. Il serait disproportionné d'imposer la décision à des opérateurs ayant seulement 40.000 abonnés. Le seuil de 100.000 abonnés serait plus proportionnel compte tenu des procédures à mettre en œuvre pour mesurer les indicateurs. Il pourrait être prévu que les opérateurs de taille moyenne (100.000-500.000 abonnés) doivent calculer un nombre plus limité d'indicateurs, à une fréquence plus faible (1 x par an). Il n'est pas clair si les MVNO devraient aussi calculer et publier les indicateurs, compte tenu que leur qualité de service dépend de celle de l'opérateur hôte. Objectivité et sincérité des mesures
26. Un répondant se demande comment seront prises en compte les éventuelles adaptations des normes ETSI.
27. Il reste beaucoup d'incertitudes sur la manière dont les opérateurs doivent mesurer les indicateurs. Le répondant cite plusieurs exemples.
28. Le niveau de détail de la documentation doit être suffisant pour faire en sorte que les opérateurs comprennent comment collecter les données et mesurer les indicateurs.
29. La décision devrait fournir assez de précisions sur le calcul des indicateurs afin que les opérateurs les mesurent de façon uniforme. Dans la pratique, il sera compliqué de considérer de manière uniforme les plaintes et le signalement d'un problème. Les opérateurs devront faire des approximations qui conduiront à des divergences. Dès lors, il est préférable d'adopter une approche pragmatique en partant le plus possible des

systèmes sur lesquels les opérateurs se basent déjà. C'est la seule piste qui semble réaliste compte tenu du délai de six mois. En outre, l'IBPT devrait prévoir la possibilité de s'écarter de la méthode de mesure lorsque des écarts sont motivés et justifiés au regard de la faisabilité.

30. La définition de la méthode de mesures doit être assez précise que pour éviter une interprétation variable par les opérateurs, ce qui pourrait conduire à l'absence de comparabilité des résultats.

Entrée en vigueur

31. Un répondeur doute que la période de six mois sera suffisante. La faisabilité sera plus grande si la décision s'aligne sur les mesures existantes déjà disponibles. Il demande la possibilité d'étendre cette période en cas de besoin.
32. Le délai de six mois n'est réaliste que si les données des rapports existant peuvent être fournies. Il ne serait pas suffisant si des développements supplémentaires étaient nécessaires. Une période d'un an pourrait être nécessaire. Les choix concernant la présentation des données sur le site des opérateurs ou dans le baromètre de l'IBPT influenceront aussi la durée d'implémentation.
33. Une période de référence de 12 mois est nécessaire pour éliminer l'impact des valeurs extrêmes sur les résultats.

Définition et mesures

34. Bien que le projet de décision demande que les méthodes de mesure soient conformes aux méthodes définies par l'ETSI, ce dernier ne définit ni les plaintes concernant la vitesse, ni la couverture des réseaux mobiles.
35. Définir une plainte comme une déclaration de mécontentement est problématique car il s'agit d'un concept subjectif sujet à interprétation. La définition d'une plainte telle que l'IBPT la propose est donc sujette à interprétation, ce qui peut influencer les résultats des mesures.

Délai de mise en service

36. L'IBPT devrait clarifier comment calculer les indicateurs lorsque l'opérateur fournit plusieurs types de services. Si ce qui est prescrit est le calcul d'une moyenne entre les services, les résultats seront peu comparables entre opérateurs.
37. Il faudrait remplacer "fonctionne de manière satisfaisante" par des critères techniques pour éviter d'introduire trop de subjectivité dans la mesure. Pour les installations fixes, le technicien teste si la ligne fonctionne correctement avant de clôturer l'installation. Les installations do it yourself devraient être écartées de la mesure.
38. Il est possible de mesurer la période d'activation pour les services mobiles. L'unité de mesure est alors en minutes, plutôt qu'en jour. Pour les services prépayés, le service est actif dès le premier appel.
39. Il ne sera pas possible de fournir le pourcentage des commandes qui sont mises en service à la date convenue entre les deux parties au cours de la période de référence

dans les cas où l'opérateur ne donne aucune indication sur cette date (activations pre-paid ou post-paid).

Taux de plaintes relatives au fonctionnement initial d'une installation

40. L'IBPT devrait clarifier que le taux de plaintes relatives au fonctionnement et le délai de réparation ne sont pertinents que pour les services fixes et non les services mobiles.
41. La terminologie des définitions suggère que le taux de plaintes relatives au fonctionnement initial d'une installation porte uniquement sur la téléphonie fixe et internet fixe.

Taux de pannes et de dérangements

42. Il faudrait préciser comment prendre en compte les appareils fournis par des tiers et quels appareils sont concernés exactement (télécommandes, GSM, antivirus, etc.).
43. Il n'est pas clair si le taux de panne et de dérangement porte uniquement sur la téléphonie et sur l'Internet fixe. S'agit-il uniquement des pannes et dérangements ayant un impact sur les consommateurs? Quid d'une panne sur la 2G tandis que le 3G fonctionne encore? Comment définir le nombre de lignes pour les services mobiles?

Délai de réparation des pannes ou dérangements

44. Si le paragraphe 84 s'applique aussi aux services mobiles, il ne sera pas possible de faire la distinction entre les appareils fournis par l'opérateur et ceux achetés ailleurs par le client.
45. Un répondant se demande si la fourniture d'une solution alternative, comme le fait de donner un GSM en cas de dérangement, peut être pris en compte pour calculer le délai de réparation des pannes ou dérangements. Le timer utilisé doit démarrer quand il a été établi que la panne ou le dérangement était attribuable à l'opérateur. La distinction entre pannes et dérangements n'a pas une réelle valeur ajoutée sur le terrain car le client n'est intéressé que par la conséquence de la panne ou du dérangement, pas par ce qui en est la cause.
46. Le document de l'ETSI parle d'heures horloge tandis que l'IBPT parle d'heures pleines. Il est préférable de conserver les heures horloge.

Service clients

47. Se concentrer uniquement sur la durée de l'appel risque de mettre l'accent sur la rapidité de réponse au détriment de la qualité du service rendu. L'IBPT doit trouver un compromis entre la rapidité et la qualité du service. Le risque est d'influencer la manière dont l'opérateur mesure la qualité de son service clientèle, alors que celui-ci l'organise actuellement pour faire en sorte qu'il soit le plus efficace compte tenu de ses coûts.
48. La mesure du temps d'attente au service client devrait inclure les appels au cours desquels le client obtient une réponse à sa question par une voix automatique. En outre, le temps nécessaire au début de l'appel à l'identification du client et de la raison de l'appel ne devrait pas être pris en compte dans le calcul.

49. Un répondant se demande si l'IBPT veut bien parler de 20 secondes.
50. L'IBPT devrait préciser le concept de clôture d'un problème pour garantir la comparabilité entre opérateurs. Il faut par exemple éviter un overlap avec d'autres indicateurs tels que l'enregistrement d'une plainte. L'opérateur souhaite utiliser les résultats de l'enquête de satisfaction qui a lieu après les appels à son service client. Une mesure alternative serait la prise en compte de l'occurrence d'un autre appel au cours d'une période donnée. L'opérateur comprend qu'il est en mesure de choisir lui-même la méthode de mesure de cet indicateur.

Plaintes concernant la facturation

51. La difficulté de prendre en compte la variété des plaintes que les clients adressent aux opérateurs risque d'entraîner une grande disparité dans les résultats des indicateurs que les opérateurs devraient mesurer. Prendre en compte les plaintes non fondées fausserait les résultats, ce qui pourrait être préjudiciable à un opérateur et contraire à l'objectif de transparence et de concurrence efficace.

Plaintes concernant la vitesse des connexions à Internet

52. L'indicateur relatif aux plaintes concernant la vitesse des connexions à Internet semble peu pertinent, surtout pour le service d'accès à internet mobile. Il n'est pas clair que les problèmes que l'enquête de l'IBPT a identifiés concernant la qualité de service portent sur la vitesse des connexions. On ne peut par exemple en déduire que les problèmes de vitesse de connexions sont une source importante de plaintes. Un indicateur de qualité sur la vitesse approximé par le nombre de plaintes peut donner une image biaisée. Une partie des plaintes concernant la vitesse des connexions est liée aux caractéristiques de la maison et à la situation particulière du client. Ce type de plaintes n'est donc pas pertinent pour les autres clients. De plus, les clients ne sont pas toujours au courant de la vitesse à laquelle ils devraient avoir droit et ne savent donc pas quand ils sont en droit de se plaindre.
53. La vitesse de connexion est un facteur important dans le choix du fournisseur de services. Il pourrait être envisagé de fournir un indicateur concernant le pourcentage de clients bénéficiant réellement d'une ou plusieurs catégories de vitesse de connexion. Ce type d'indicateur devrait alors tenir compte des initiatives déjà lancées à ce sujet par ailleurs. Il existe plusieurs autres ressources que les consommateurs peuvent utiliser pour avoir une meilleure compréhension de la vitesse d'Internet.
54. Il n'est pas approprié de mesurer le niveau de qualité à l'aide du taux de plaintes enregistrées par l'opérateur au sujet de la vitesse des connexions. La subjectivité des plaintes conduirait à une mauvaise représentation de la réalité. Il importe de fournir une information concernant la vitesse dans la phase précontractuelle. Un indicateur pertinent serait le pourcentage du nombre de lignes d'accès à internet permettant effectivement d'atteindre les vitesses annoncées par les opérateurs. Il conviendrait d'imposer aux opérateurs de publier sur la page des indicateurs de qualité un lien vers l'outil real speed permettant au client de connaître la vitesse qu'il pourra obtenir à son adresse.

Taux de couverture des réseaux mobiles

55. Un répondant se demande quels seraient les seuils pris en compte pour mesurer le taux de couverture des réseaux mobiles. S'agit-il des mêmes seuils que ceux utilisés dans le cadre du projet Atlas?
56. La couverture territoriale peut se mesurer sur base de la définition des pixels retenue dans le projet Atlas.
57. La référence à la desserte de la population calculée sur la base des lieux de résidences n'est pas assez claire. L'IBPT devrait clarifier l'année de référence et la source exacte des informations à prendre en compte.
58. Un répondant se demande si les MVNOs doivent reprendre les chiffres de leur fournisseur.