

BIPT

BELGISCH INSTITUUT VOOR POSTDIENSTEN EN TELECOMMUNICATIE

PERSBERICHT

Het BIPT werkt zijn kwaliteitsbarometer van de telecommunicatiediensten bij

Brussel, 2 oktober 2017 - Het BIPT heeft zijn [kwaliteitsbarometer](#) van de telecommunicatiediensten bijgewerkt. De barometer, die sedert eind 2016 online beschikbaar is, omvat acht indicatoren in verband met de operationele dienstkwaliteit van de operatoren. Door deze resultaten te publiceren wenst het BIPT de transparantie te verhogen en de consumenten zo in staat te stellen om met meer kennis van zaken keuzes te maken. Deze maatregel heeft ook tot gevolg dat de operatoren ertoe worden aangespoord gepaste maatregelen te nemen om hun dienstkwaliteit in de loop van de tijd te verbeteren.

In zijn dagelijkse handelen waakt het BIPT over de ontwikkeling van de concurrentie in de elektronische-communicatiesector. Een van zijn strategische doelstellingen bestaat erin een betrouwbare en kwalitatieve digitale omgeving te verzekeren. In het bijzonder wenst het BIPT de transparantie inzake de kwaliteit van de netwerken en diensten te verbeteren.

Eind 2015 heeft het BIPT op zijn website **een atlas** van de [dekking van de vaste en mobiele netwerken](#) gepubliceerd. Dankzij deze kaarten kunnen consumenten en overheden de ontwikkeling van de vaste en mobiele netwerken in België nagaan.

Ter aanvulling van deze dekkingsatlas heeft het BIPT [een kwaliteitsbarometer](#) van de diensten gepubliceerd. De barometer stelt acht indicatoren in verband met de operationele dienstkwaliteit van de operatoren voor. Door deze barometer te publiceren hoopt het BIPT meer transparantie te creëren en de consument beter in staat te stellen om beter geïnformeerd keuzes te maken. Het komt ook erop aan de operatoren ertoe aan te sporen om maatregelen te nemen teneinde hun dienstkwaliteit in de loop van de tijd te verbeteren.

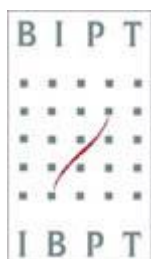
Na de derde update die vandaag heeft plaatsgehad omvat de barometer nu acht indicatoren in verband met de prestaties van de operatoren wat betreft de inachtneming van de aangekondigde datum, de klachten over de initiële werking, het percentage defecten en storingen, de termijn voor herstelling, de antwoordtijd door de klantendiensten, de klachten over facturen en de dekkingsgraad van de mobiele netwerken.

De gegevens van de operatoren volgen een gemeenschappelijk referentiekader dat door het BIPT vastgesteld is in een besluit. De indicatoren steunen op normen die op internationaal niveau vastgelegd zijn door het ETSI (*European Telecommunications Standards Institute*). Bij de validering van de indicatoren heeft het BIPT erop toegezien

om de bronnen van verschillen tot een minimum te beperken, de coherentie van de indicatoren in de tijd te controleren en zoveel mogelijk de vergelijkbaarheid van de indicatoren tussen de verschillende operatoren te bevorderen.

De resultaten van de barometer wijzen op een algemene tendens naar verbetering van de dienstkwaliteit in België. De barometer toont aan dat de operatoren de geplande datums voor de activering van de diensten in gemiddeld 96,9% van de gevallen (95,2% in 2016), alle diensten samen, in acht hebben genomen. Gemiddeld hebben 97,9% (97% in 2016) van de installaties vanaf het begin correct gewerkt. Wat de defecten betreft, hebben gemiddeld 5,5% (6,4% in 2016) van de lijnen daarmee te maken gekregen en 95% van deze defecten zijn binnen 5 dagen (in 2016, 7,5 dagen) hersteld. De gemiddelde antwoordtijd van de helpdesk bedroeg 46 seconden (55 seconden in 2016), terwijl 82% (hetzelfde als in 2016) van de oproepen binnen maximaal 2 minuten beantwoord werden. Ten slotte sloegen de klachten met betrekking tot de facturering op gemiddeld 0,4% (idem als in 2016) van de facturen.

Voor meer gedetailleerde inlichtingen:



Jimmy Smedts

Woordvoerder

v : +32 2 226 88 22, m : +32 478 63 91 82

BIPT - Ellipse Building - Gebouw C - Koning Albert II-laan 35 - 1030 Brussel - België

www.bipt.be

