

Instrument de régulation en matière de qualité de service *Situation en Belgique*

FRATEL

8 novembre 2007

par Laurent Van Hoyweghen
Conseiller à l'I.B.P.T.



FRATEL
V^e Réunion annuelle
7-9 novembre 2007

Qualité de service

- Approche frontale
- Approche périphérique



Approche frontale

Dispositif légal

■ Entreprises

- Qui? - Réseaux et services accessibles au public
- Support? - Site Internet
- Contenu? – Informations comparables, adéquates et actualisées

■ Régulateur

- Indicateurs relatifs à la qualité du réseau et du service
- Contenu, forme et méthode de publication

Approche frontale

Volet régulateur

- **Indicateurs de qualité (semestriels)**
 - respect de la date convenue pour la fourniture du service
 - taux de dérangement
 - délai (moyen) de levée des dérangements
 - taux de plaintes concernant la facturation

- **Méthode de publication**
 - Internet

- **Opérateurs : fixe – Internet – (mobile)**

Approche périphérique

Eléments divers

- Priorités en matière de levée de dérangement
- Service d'assistance téléphonique
- Service de médiation



Approche périphérique

Simulateur tarifaire

- Volet qualitatif du simulateur tarifaire
 - Délai de la fourniture de la connexion initiale
 - Taux de dérangement
 - Délai de levée de dérangement
 - Taux de plaintes concernant la facturation
 - Taux de couverture du territoire
 - Contrôle budgétaire
 - Service minimum en cas de défaut de paiement
 - Réductions
 - Mesures à destination des personnes moins valides
 - Facturation détaillée

Coordonnées

Laurent VAN HOYWEGHEN

I.B.P.T.

Avenue de l'Astronomie, 14 Bte 21

B – 1210 BRUXELLES

Tél. + 32 2 226 88 46

Fax. +32 2 226 88 04

Courriel: laurent.van.hoyweghen@ibpt.be

