

Verklaring betreffende het mobiele verkeersbeheer

Orange Belgium (hierna, Orange) biedt mobiele diensten aan en streeft naar optimale kwaliteit voor zowel gesprekken als mobiele data. Daarvoor heeft Orange procedures ontwikkeld om het verkeer te meten en te beheren, zodat het netwerk niet verzadigd of overbelast raakt. In overeenstemming met artikel 108§1, tweede lid, 4° van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie publiceert Orange informatie over hoe deze procedures de dienstverlening kunnen beïnvloeden.

Maatregelen van Orange

Om een goede klantervaring en hoge kwaliteit van spraak- en datadiensten te waarborgen, monitort Orange continu het dataverkeer en de netwerkcapaciteit.

Bovendien laat Orange twee keer per jaar een nationale testcampagne uitvoeren door een extern bedrijf, waarbij de kwaliteit van het mobiele netwerk in grote delen van België wordt geëvalueerd. De resultaten bieden een objectief beeld van de klantbeleving en worden gebruikt voor gerichte verbeteringen.

Orange blijft investeren in bijkomende capaciteit op het mobiele netwerk. Op basis van de huidige netwerkbelasting en groeiprognozes voor het mobiel dataverkeer, wordt nagegaan welke extra investeringen in het netwerk dienen uitgevoerd te worden. Dit kan gaan over de uitrol van bijkomende frequentiebanden, of de uitbreiding van routercapaciteit. Sommige investeringen vereisen lange voorbereidingstijden en kunnen worden beïnvloed door externe omstandigheden.

Verzadiging van het netwerk

Ondanks deze maatregelen kan het uitzonderlijk voorkomen dat klanten netwerkverzadiging ervaren, wat zich kan uiten in:

- Lagere surfsnelheden
- Verminderde videokwaliteit
- In uitzonderlijke gevallen, het niet kunnen opzetten van spraak- of dataverbindingen

De capaciteit wordt gelijk verdeeld onder alle gebruikers, ongeacht de toepassing, waarbij spraakoproepen prioriteit krijgen boven algemeen internetverkeer. Gesprekken via WhatsApp, Teams, enzovoort, worden als gewoon internetverkeer behandeld en krijgen geen prioriteit.

Werking van het mobiele netwerk

Een mobiele verbinding wordt gemaakt met de dichtstbijzijnde antenne (of de antenne die het beste netwerksignaal heeft). De beschikbare capaciteit van een gsm-antenne hangt af van de omgeving: in landelijke gebieden is minder capaciteit nodig en bestrijkt een antenne een groter gebied, terwijl in stedelijke gebieden de antennes dichterbij elkaar staan en meer capaciteit per antenne beschikbaar is.

De netwerkdekking beïnvloedt ook de snelheid: bij slechtere dekking is de snelheid lager.

Tijdens grote evenementen, zoals festivals, versterkt Orange het netwerk door tijdelijke sites met maximale capaciteit te installeren om lokale verzadiging te voorkomen.