



**BELGISCH INSTITUUT VOOR POSTDIENSTEN
EN TELECOMMUNICATIE**

**VERSLAG VAN DE RAAD VAN HET BIPT
MET BETREKKING TOT DE UITVOERING VAN DE
UNIVERSELEDIENSTVERLENING OP
TELECOMMUNICATIEGEBIED IN 2007 EN RECENTE
ONTWIKKELINGEN**

Februari 2009

INHOUDSOPGAVE

Samenvatting	- 3 -
Voorwoord	- 5 -
1. Inhoud van de universele dienst in 2007	- 6 -
1.1. PRINCIPE	- 6 -
1.2. ONTWIKKELING VAN DE MARKT	- 6 -
1.2.1. Vaste telefonie.....	- 7 -
1.2.2. Mobiele telefonie	- 7 -
1.2.3. Internet.....	- 8 -
1.2.4. Openbare telefooncellen.....	- 9 -
1.3. CONCLUSIES.....	- 10 -
2. Uitvoering van de universeledienstverrichtingen	- 11 -
2.1. TECHNISCHE EN TARIFAIRE VOORWAARDEN VOOR DE VERSTREKKING VAN DE UNIVERSELE DIENST	- 11 -
2.1.1. De technische voorwaarden voor de verrichting van het vaste geografische element van de universele dienst.....	- 11 -
2.1.2. De technische voorwaarden voor de beschikbaarstelling van openbare telefoons	- 20 -
2.1.3. De technische voorwaarden voor de verstrekking van de universele inlichtingendienst (art. 29 van de bijlage bij de WEC)	- 22 -
2.1.4. Technische voorwaarden voor de beschikbaarstelling van de universele telefoongids.....	- 23 -
2.1.5. Financiële voorwaarden voor de verstrekking van de universele dienst	- 23 -
2.2. ALGEMENE BEOORDELING	- 26 -
3. Toekomstige beleidslijnen met betrekking tot de inhoud van de universele dienst	27
3.1. DE RECENTE REGLEMENTAIRE WIJZIGINGEN.....	27
3.1.1. Aanpassingen in de wet van 13 juni 2005.....	27
3.1.2. Secundaire reglementering.....	27
3.2. ACTUELE DOSSIERS.....	29
3.2.1. De sociale telefoontarieven.....	29
3.2.2. Het netwerk van telefooncellen.....	33
3.2.3. Breedbandinternet.....	34
3.3. HET TOEKOMSTIGE EUROPESE KADER.....	36
3.3.1 De sociale telefoontarieven.....	36
3.3.2. Universele dienst en breedbandinternet.....	36
3.3.3. De mobiele telefonie	37
3.4. VOORUITZICHTEN	38

SAMENVATTING

Overeenkomstig de bepalingen van artikel 103 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie analyseert dit verslag na een beknopte beschrijving van de situatie in de sector, enerzijds de manier waarop Belgacom in 2007 zijn universeledienstverplichtingen is nagekomen, en bestudeert het anderzijds de kwestie van eventuele aanpassingen in het concept van de universele dienst.

De huidige situatie van de voornaamste diensten die onder de elektronische communicatie vallen wordt door de volgende elementen gekenmerkt:

- het totale aantal vaste aansluitingen stijgt opnieuw lichtjes sedert 2006, ook al blijven de "klassieke" PSTN-aansluitingen afnemen; er wordt dus in toenemende mate gebruikgemaakt van de nieuwe aansluitingstechnologieën, kabel en spraak via IP;
- het aantal actieve mobiele aansluitingen blijft stijgen, wat leidt tot een afname van het aantal telefooncellen dat in stand moet worden gehouden door de operator die belast is met dit element van de universele dienst;
- de penetratiegraad van breedbandinternet zit rond het Europese gemiddelde;
- het aantal openbare telefooncellen daalt, net als het gebruik ervan;
- hoewel sommige internationale studies aantonen dat België qua tarieven bij de slechte leerlingen van de klas zit, geven ramingen van het BIPT een minder ongunstig beeld.

In verband met de manier waarop Belgacom in 2007 zijn universeledienstverplichtingen heeft vervuld kan uit de voorgestelde statistieken worden geconcludeerd dat de wettelijke verplichtingen algemeen worden nagekomen op alle gebieden, behalve wat betreft het verhelpen van storingen van de openbare telefoondienst, zoals telefooncellen.

Hoewel het aantal storingen van de lijnen in 2007 is verminderd en Belgacom commercieel een oplossing voorstelt aan klanten van wie de lijn meer dan twee dagen defect is, en ook al is het aantal functionerende telefooncellen bijzonder bevredigend, toch zal het BIPT Belgacom vragen stellen over de middelen die het van plan is in te zetten om de wettelijke doelstellingen ter zake te bereiken. Bovendien verricht het Instituut een enquête over de wachttijd om een storing te melden.

Nog altijd in verband met de statistieken over de voorwaarden voor de uitvoering van de universeledienstverplichtingen moet nog worden gewezen op:

- de onmogelijkheid voor verschillende punten om vergelijkingen te maken met de voorgaande jaren omdat 2007 het eerste volledige jaar was waarvoor talrijke statistieken waren opgesteld overeenkomstig de nieuwe bepalingen van de wet betreffende de elektronische communicatie;
- de onmogelijkheid om de inachtneming van de betaalbaarheid van de prijs na te gaan door middel van de price cap wegens gebrek aan de ministeriële uitvoeringsbesluiten.

In het laatste deel van dit verslag komen de reglementaire en politieke aspecten van de universele dienst aan bod. Het Belgische regelgevingskader dat de universele dienst op het gebied van elektronische communicatie regelt is in 2007 in belangrijke mate gewijzigd, enerzijds via de wijzigingswet van 25 april 2007, die verduidelijking bracht over het sociale element van de universele dienst en de financiering van alle elementen, en anderzijds via de publicatie van het merendeel van de uitvoeringsbesluiten die betrekking hebben op de bepalingen inzake universele dienst.

Verscheidene aspecten van de universele dienst zijn de jongste maanden in het nieuws gekomen, voornamelijk de sociale tarieven en de openbare telefooncellen, als gevolg waarvan het jaar 2009 misschien doorslaggevend zal zijn op het vlak van het Belgische regelgevingskader inzake universele dienst.

Los van deze reglementaire aspecten zou in 2009, wat de dynamiek van de sector betreft, de positieve invloed van verschillende besluiten of werkzaamheden van het Instituut op de diensten die (mogelijk) betrokken zijn bij de universeledienstverplichtingen, voelbaar moeten zijn. De verdere automatisering van de procedure voor de toekenning van de sociale tarieven is daar een voorbeeld van, evenals de analyse van de markten 11 en 12 die nu afgerond is of de voorbereiding van het besluit inzake "price cap" waarop het Instituut zich toelegt.

Ten slotte zal in 2009 op Europees niveau waarschijnlijk een nieuwe richting worden gegeven aan de universele dienst, inhoudelijk maar misschien ook wat betreft de andere aspecten van het beleid inzake universele dienst (zoals de aanwijzing van de aanbieders, de financiering of berekening van de kosten). Wat de inhoud betreft zal België pleiten voor een uitbreiding van de universele dienst naar breedband.

VOORWOORD

Het doel van dit verslag is tweevoudig.

Eenzijds wordt het resultaat voorgesteld van de controle door het BIPT op de correcte uitvoering van de universeledienstverplichtingen door de aanbieder, een controle die aan het Instituut wordt opgelegd krachtens artikel 103, eerste lid, van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie (hierna WEC).

Anderzijds voldoet het aan de verplichting van het Instituut om aan de minister verslag uit te brengen over mogelijke aanpassingen aan de universeledienstverplichtingen, zoals voorgeschreven wordt door artikel 103, tweede lid, van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie.

Artikel 163 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie (zoals gewijzigd door de wet van 20 juli 2006 houdende diverse bepalingen) stelt een overgangperiode vast waarin Belgacom de universele dienst moet verstrekken onder de voorwaarden die zijn vastgesteld in de bijlage bij deze wet van 13 juni 2005. Het jaar 2007 valt nog in die overgangperiode, die zal duren tot 1 januari van het jaar dat volgt op de aanwijzing door de Koning van één of meer aanbieders, overeenkomstig de procedures voor de aanwijzing van de aanbieders van de elementen van de universele dienst waarin de wet voorziet.

Deze overgangperiode waarin artikel 163 van de wet van 13 juni 2005 voorziet geldt enkel voor de elementen waarvoor de aanbieder is aangewezen door de Koning en geldt dus niet voor het sociale element dat alle operatoren, waaronder ook Belgacom, verplicht zijn te verstrekken sedert 30 juni 2005. Dit verslag slaat dus niet op de uitvoering van het sociale element van de universele dienst.

1. INHOUD VAN DE UNIVERSELE DIENST IN 2007

1.1. PRINCIPE

In een markt die openstaat voor concurrentie bestaat het principe van de universeledienstverlening erin om alle gebruikers tegen een redelijke prijs toegang te verlenen tot een minimumaantal diensten van een gegeven kwaliteit.

Tijdens het jaar 2007 was Belgacom verplicht behalve het sociale element dat voor alle operatoren geldt, de volgende universeledienstverrichtingen te verstrekken¹:

- het vaste geografische element van de universele dienst, bestaande uit de levering op het gehele grondgebied van de openbare telefoondienst op een vaste locatie en van een aansluiting op een openbaar telefoonnetwerk op een vaste locatie waarmee de eindgebruikers in staat zijn om een vastgesteld dienstenpakket te gebruiken;
- de beschikbaarstelling van openbare telefoons;
- de universele inlichtingendienst;
- de beschikbaarstelling van de universele telefoongids.

1.2. ONTWIKKELING VAN DE MARKT

Dit deel heeft tot doel met behulp van de jongste statistieken die beschikbaar zijn op de datum van publicatie van dit verslag, de grote tendensen te beschrijven die men kan waarnemen op de markt van goederen en diensten die direct of indirect betrokken zijn bij de universeledienstverplichtingen.

De voornaamste informatiebron is het jaarverslag van het BIPT over 2007, dat een omvangrijke statistische bijlage bevat. Voor meer details wordt naar dat document verwezen².

Zoals wij in punt 1.1 vermeldden hebben de universeledienstverplichtingen in 2007 betrekking op de verschillende aspecten van de vaste telefonie en de openbare telefooncellen. Bovendien betekent de levering van "een functionele internettoegang" niet de levering van een internetdienst, maar wel het aanbod van een openbare infrastructuur via dewelke men internettoegang kan krijgen.

Zo zijn dus momenteel noch de mobiele telefonie, noch de breedbandinternettoegang opgenomen in de universele dienst, met uitzondering van de verstrekking van de sociale telefoontarieven door de mobiele operatoren.

Desondanks is de universele dienst geen statisch begrip (cf. *infra*, onder titel 3) en in dat opzicht komt het erop aan te letten op de evolutie van de markt.

¹ Deze lijst staat in artikel 68 van de wet van 13 juni 2005, waaruit het sociale element is verwijderd

² Jaarverslag 2007 van het BIPT, beschikbaar op de website: <http://www.bipt.be>

1.2.1. Vaste telefonie

In 2007 waren er precies 4.846.083 aansluitingen op de dienst voor vaste telefonie.

Deze aansluitingen waren gebaseerd op verschillende technologieën, namelijk het "klassieke" koperpaar (PSTN-aansluiting) (62%), ISDN-aansluitingen (22%), kabel (12%) en spraak via internet (4%).

2007 bevestigt de tendensen die in het verleden zijn opgetekend: na een terugval in 2005 (minder dan 4,8 miljoen aansluitingen) stijgt het totale aantal vaste aansluitingen opnieuw lichtjes in 2006 en 2007. De trends die in het verleden zijn waargenomen in verband met het gebruik van de verschillende soorten aansluiting worden ook bevestigd: daling van het aantal PSTN-aansluitingen (zij zijn sedert 2000 afgenomen met 23%), behoud van het aantal ISDN-aansluitingen en toegenomen toepassing van de nieuwe aansluitingstechnologieën, waaronder eerst de kabel (het aantal daarvan is sedert 2000 verviervoudigd) en dan spraak via IP.

In termen van tarieven stellen de internationale studies België gewoonlijk in een slecht daglicht. De cijfers die consultant Teligen³ heeft verzameld, waarvan het werk door de Europese Commissie is gepubliceerd, doen vermoeden dat de prijs van vaste communicatie in België hoog ligt voor zonaal verkeer, rond het Europese gemiddelde voor nationaal verkeer en betrekkelijk goedkoop voor internationaal verkeer. Men kan zich echter vragen stellen bij de basishypothesen die in dergelijke studies worden gehanteerd en met name bij de vraag of zij beantwoorden aan de realiteit van de gebruikspatronen die het meest op de nationale markt worden waargenomen. Zo wijzen de ramingen die het BIPT eind 2008 heeft gemaakt op grond van de tariefplannen die worden aangeboden door de vaste operatoren die in België toegankelijk zijn, volgens de gebruikspatronen, op tarieven die 59 tot 32% lager zijn dan diegene die Teligen meldt.

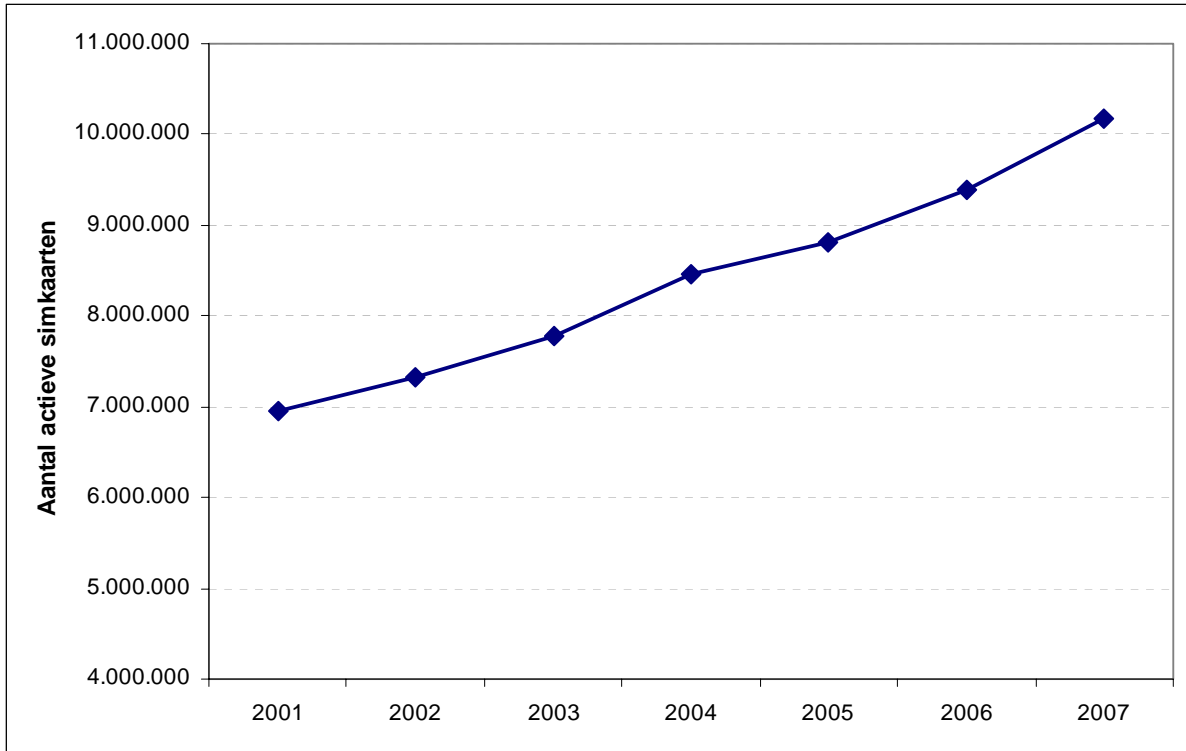
1.2.2. Mobiele telefonie

Eind 2007 waren er in ons land 10,7 miljoen simkaarten in omloop, waarvan 10,2 miljoen overeenstemden met werkelijk actieve abonnees. Het aantal *postpaid*-klanten is blijven stijgen en vertegenwoordigt bijna 45% van alle kaarten.

De dichtheid van actieve klanten is zo van 88,7% naar 95,42% gegaan, wat een weerslag heeft gehad op het niveau van de verplichtingen inzake nationale dekking ten aanzien van de operator die belast is met de universele dienst inzake openbare telefooncellen (zie punt 1.2.4).

In de onderstaande grafiek wordt die evolutie weergegeven.

³ Report on Telecoms Price Developments, from 1998 to 2007, Teligen, april 2008



Grafiek 1.1. Ontwikkeling van het aantal simkaarten in België (2001-2007)⁴

Wat de tarieven betreft, verstrekt de Teligen-studie opnieuw geen gunstige resultaten voor de Belgische markt; zo zouden de tarieven die op de Belgische markt worden gehanteerd 2% hoger liggen dan het gemiddelde van de Europese tarieven bij een zwak gebruik, 25% bij een gemiddeld gebruik en 36% bij een hoog gebruik. Prijssimulaties die het BIPT eind 2008 heeft gedaan bevestigen deze benadering niet en tonen aan dat in België tariefplannen worden aangeboden tegen prijzen die 30 tot 40% lager zijn dan diegene die Teligen vermeldt.

1.2.3. Internet

Het totale aantal internetaansluitingen bedroeg in 2007, 2,647 miljoen, d.i. een stijging met 8,4% ten opzichte van 2006. Deze toename heeft echter de neiging om te vertragen. Er moet worden opgemerkt dat breedband 94% van de particuliere markt en bijna 100% van de niet-particuliere markt vertegenwoordigt.

Dit vertegenwoordigt eind 2007 een penetratiegraad van 25,6%, wat België de zesde plaats oplevert binnen het "Europa van de 15"⁵.

Het tarief van de breedbandaansluitingen in België ligt op het niveau van het gemiddelde van de overige OESO-landen. Bewegingen die de jongste maanden op de markt zijn waargenomen, kunnen echter doen vermoeden dat de prijzen een neerwaartse trend volgen. Zo kan de opkomst van goedkope aanbiedingen worden vermeld ("light" aanbiedingen tegen 20 euro of minder) of de toename van de bitsnelheid van bestaande aanbiedingen zonder dat de prijs ervan wordt veranderd. Sommige vaste operatoren stellen ook "breedband"-abonnementen voor waarbij geen prijs moet worden betaald voor een vaste lijn. Ook de mobiele operatoren hebben de jongste maanden voordelige tariefformules aangeboden voor breedbandtoegang. Ook blijkt opnieuw, op grond van simulaties van het BIPT uitgaande van de tariefplannen die de operatoren eind 2008 aanboden, dat

⁴ Bron: BIPT, volgens de aangiften van de operatoren

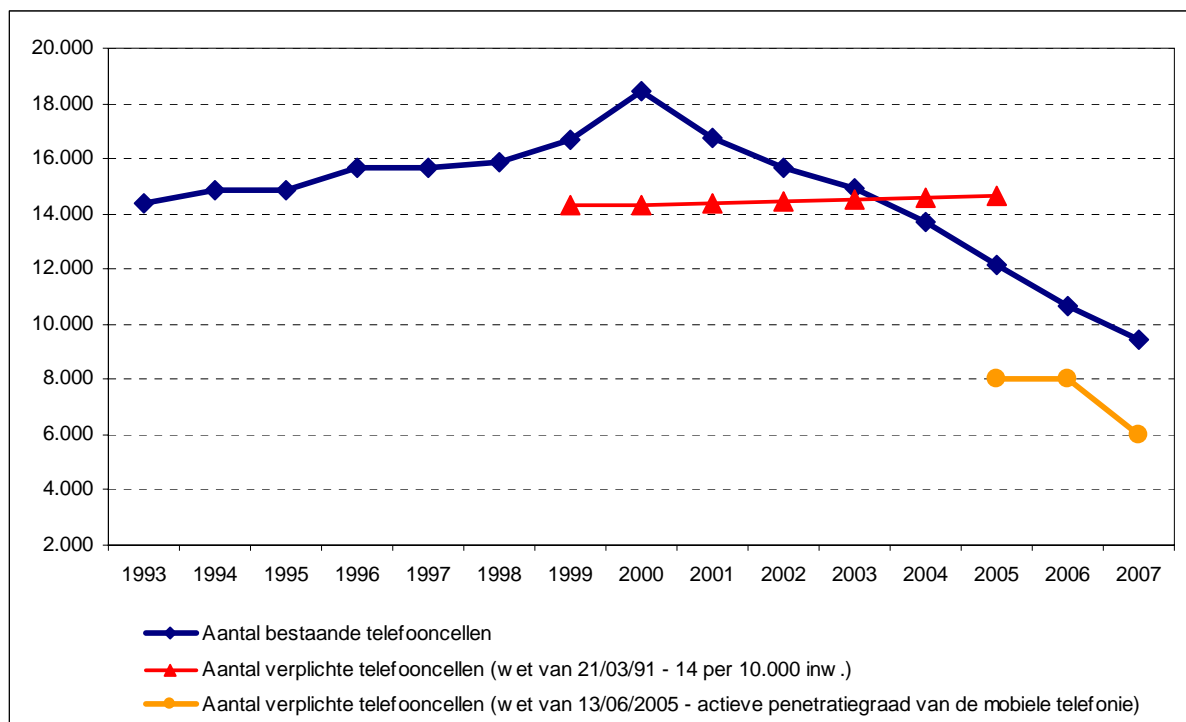
⁵ zie 13e uitvoeringsrapport dat opgenomen is in het jaarverslag 2007 van het BIPT

op de markt aanbiedingen te vinden zijn die 25 tot 50% goedkoper zijn dan wat in de internationale vergelijkingen wordt gezegd.

Wat de digitale kloof betreft, toont een studie die door de FOD Economie⁶ is gepubliceerd aan dat het aantal gezinnen met een internetaansluiting groeit; in 2007 hadden 60% van de gezinnen een internetaansluiting tegenover 54% in 2006 en 50% in 2005. Diezelfde studie identificeert de volgende elementen als verklaring voor het feit dat 40% van de gezinnen niet over een internetaansluiting beschikken: geen interesse voor het internet, uitrustingskosten te hoog, gebrek aan computervaardigheden, andere toegangsmogelijkheden, lichamelijke handicap, privacy of veiligheid.

1.2.4. Openbare telefooncellen

Het aantal telefooncellen dat de aanbieder op het grondgebied in stand moet houden, is sedert de bekendmaking van de wet van 13 juni 2005 aan het dalen. De onderstaande grafiek toont de evolutie van het aantal geïnstalleerde telefooncellen maar ook van de telefooncellen die volgens de reglementering verplicht zijn.



Grafiek 1.2. Ontwikkeling van het aantal telefooncellen van 1993 tot 2007⁷

⁶ <http://www.statbel.fgov.be/ict/>

⁷ Bron: BIPT, volgens de aangiften van de operatoren en verslagen over de ontwikkeling van de universele dienst

Ondanks deze sterke afname van het aantal telefooncellen blijft het gebruik ervan afkalven. Voor de 9.427 telefooncellen die eind 2007 nog in werking waren, werd per maand gemiddeld ongeveer anderhalf uur verkeer geregistreerd.



Grafiek 1.3. Ontwikkeling van het gebruik van de telefooncellen in aantal uren per maand⁸

1.3. CONCLUSIES

De huidige situatie van de voornaamste diensten die onder de elektronische communicatie vallen wordt door de volgende elementen gekenmerkt:

- het totale aantal vaste aansluitingen stijgt opnieuw lichtjes sedert 2006, ook al blijven de "klassieke" PSTN-aansluitingen afnemen; er wordt dus in toenemende mate gebruikgemaakt van de nieuwe aansluitingstechnologieën, kabel en spraak via IP;
- het aantal actieve mobiele aansluitingen blijft stijgen, wat leidt tot een afname van het aantal telefooncellen dat in stand moet worden gehouden door de operator die belast is met dit element van de universele dienst;
- de penetratiegraad van breedband zit rond het Europese gemiddelde;
- het aantal openbare telefooncellen daalt, net als het gebruik ervan;
- hoewel sommige internationale studies aantonen dat België qua tarieven bij de slechte leerlingen van de klas zit, geven ramingen van het BIPT een minder ongunstig beeld.

⁸ Bron: Belgacom

2. UITVOERING VAN DE UNIVERSELEDIENSTVERRICHTINGEN

Dit deel heeft tot doel de manier voor te stellen waarop Belgacom zijn universeledienstverplichtingen nakomt. Hierin worden de statistieken voorgesteld die Belgacom heeft meegedeeld overeenkomstig de bijlage bij de wet van 13 juni 2005 (WEC). Deze uitvoerige presentatie wordt op het einde van dit tweede deel gevolgd door een algemene beoordeling door het BIPT.

2.1. TECHNISCHE EN TARIFAIRE VOORWAARDEN VOOR DE VERSTREKKING VAN DE UNIVERSELE DIENST

2.1.1. De technische voorwaarden voor de verrichting van het vaste geografische element van de universele dienst

2.1.1.1. Wachtijd bij aansluiting op het netwerk (art. 5 en 6 van de bijlage bij de WEC)

- Percentage geldige contracten tot aansluiting (waarvoor met de abonnee geen andere termijn is overeengekomen) waaraan binnen vijf werkdagen is voldaan:

	Doelstelling vastgelegd in de wet	Uitvoering							
		2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
1e kwartaal	Min 95%	96,21%	97,81%	97,93%	94,49%	93,9%	94,7%	94,1%	95,89%
2e kwartaal	Min 95%	95,16%	97,65%	96,95%	93,31%	93,5%	94,4%	95,51%	95,63%
3e kwartaal	Min 95%	96,87%	97,19%	97,8%	92,16%	94,1%	94,54%	97,50%	97,29%
4e kwartaal	Min 95%	97,69%	97,65%	97%	92,97%	94,45%	89,48%	96,46%	96,37%
Gemiddelde	Min 95%	97,00%	97,58%	97,42%	93,23%	94%	93,23%	95,89%	96,21%

- Percentage geldige contracten tot aansluiting (waarvoor met de abonnee geen andere termijn is overeengekomen) waaraan binnen acht werkdagen is voldaan

De wet van 13 juni 2005 stelt geen doelstelling vast in verband met de contracten die binnen acht werkdagen zijn uitgevoerd. Toch is deze statistiek nuttig omdat artikel 5 van de bijlage bij de wet in de verplichting voorziet om de klant een alternatieve oplossing voor te stellen vanaf de 9e dag na de totstandkoming van het contract, indien de aansluiting niet is gerealiseerd.

	Doelstelling vastgelegd in de wet ⁹	Uitvoering							
		2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
1e kwartaal	-	96,73%	98,13%	98,2%	95,97%	95,47%	96,6%	95,3%	96,89%
2e kwartaal	-	96,68%	98,03%	97,9%	95,82%	95,19%	96,2%	97,68%	95,89%
3e kwartaal	-	97,54%	98,06%	98%	94,38%	96%	96,53%	99,40%	97,87%
4e kwartaal	-	97,95%	98,03%	97,5%	94,80%	96,12%	94,17%	97,93%	96,70%
Gemiddelde	-	97,00%	98,06%	97,9%	95,24%	95,7%	95,82%	97,58%	96,79%

⁹ De wet van 13 juni 2005 stelt voor deze indicator inzake dienstkwaliteit geen doelstelling vast

Op te merken valt dat de wachttijd voor een aansluiting begint vanaf het ogenblik dat een geldig contract wordt gesloten tussen Belgacom en de klant, en eindigt wanneer de aansluiting in gebruik wordt gesteld. Die wachttijd wordt uitgedrukt in werkdagen. De gevallen waarin de datum van aansluiting tussen Belgacom en de klant onderling is afgesproken, worden niet in aanmerking genomen.

- Percentage van de gevallen van geldige aansluitingscontracten waarvoor de abonnee een datum voor de levering van de aansluiting heeft verkregen uiterlijk één dag na de registratie van zijn aanvraag

	Doelstelling vastgelegd in de wet	Uitvoering							
		2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
1e kwartaal	Min 95%	95,73%	98,43%	98,5%	93,30%	93,89%	94,17%	85,69%	97,61%
2e kwartaal	Min 95%	96,83%	98,51%	98%	92,25%	93,63%	94,43%	96,68%	96,78%
3e kwartaal	Min 95%	98,26%	95,36%	98,4%	94,17%	95,38%	95,42%	99,73%	97,20%
4e kwartaal	Min 95%	98,48%	98,01%	98,5%	93,36%	96,29%	93,78%	98,12%	97,02%
Gemiddelde	Min 95%	97,00%	97,58%	98,35%	93,26%	94,87%	94,10%	95,06%	97,17%

- Aantal werkdagen om de aansluitingen te realiseren:

Overeenkomstig de wet heeft de aanbieder het aantal werkdagen meegedeeld waarbinnen de aansluitingen zijn uitgevoerd. Het is bekend dat Belgacom 96,79% van de aansluitingen binnen 8 werkdagen uitvoert. Het resterende percentage wordt uitgevoerd binnen langere termijnen¹⁰. Soms is deze situatie te wijten aan de specifieke situatie van de aanvrager. Wanneer bijvoorbeeld een gebouw wordt opgericht, vraagt Belgacom de abonnee naar de geraamde ingebruikneming ervan, om de dienst op het meest gepaste tijdstip te kunnen leveren (zonder dat de klant daarom een juiste datum specificeert voor de aansluiting). De termijnen voor de aansluiting kunnen dan betrekkelijk lang uitvallen.

Het percentage nieuwe aansluitingen die zijn uitgevoerd binnen 5 dagen (96,21%) haalt een bevredigend niveau en er is zelfs een verbetering te zien ten opzichte van 2006. Er moet evenwel worden erkend dat het netwerk voor vaste telefonie niet meer zoveel wordt uitgebreid als in het verleden.

¹⁰ In 2007 waren gemiddeld 25 dagen nodig om 99% van de aansluitingen uit te voeren en 30 dagen om alle aansluitingen uit te voeren.

2.1.1.2. Storingspercentage per toegangslijn en percentage storingsen op het totale aantal toegangslijnen tot het openbare geschakelde netwerk (art. 7, § 1 van de bijlage bij de WEC)

Storingspercentage	Doelstelling vastgelegd in de wet	Uitvoering							
		2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
1e kwartaal	Max 7,5%	3,28%	4,23%	5,74%	5,43%	5,47%	5,48%	6,98%	5,53%
2e kwartaal	Max 7,5%	3,56%	4,51%	5,54%	5,03%	5,30%	5,83%	6,79%	4,02%
3e kwartaal	Max 7,5%	3,59%	5,25%	6,42%	6,05%	6,63%	7,06%	7,47%	3,97%
4e kwartaal	Max 7,5%	3,37%	5,20%	5,90%	5,77%	6,38%	6,73%	8,19%	3,97%
Gemiddelde	Max 7,5%	3,50%	4,79%	5,9%	5,57%	5,94%	6,27%	7,36%	4,37%

De cijfers over 2007 slaan op de storingsen per toegangslijn.

Het is nuttig eraan te herinneren dat krachtens de wetgeving alleen de storingsen op toegangslijnen worden meegeteld. Storingsen die worden veroorzaakt door eindapparatuur die zich achter het netwerkaansluitpunt bevindt, tellen niet mee.

Evenzeer worden enkel storingsen die bij Belgacom toekomen meegerekend. Bijgevolg zullen kabelonderbrekingen of zelfs de volledige onderbreking van de werking van een centrale die duizenden abonnees bedient, nooit worden aangerekend als een aantal storingsen dat overeenstemt met het werkelijke aantal getroffen eindgebruikers.

De sterke verbetering ten opzichte van het jaar 2006 wordt verklaard door een correctie die aangebracht is in de methode om de gegevens te verzamelen. Belgacom heeft immers vastgesteld dat het systeem dat de vorige jaren was gebruikt, storingsen meetelde die niet beperkt waren tot de toegangslijnen, waardoor de statistieken kunstmatig werden verhoogd.

2.1.1.3. Opheffing van de storingsen op de toegangslijnen (art. 7, § 2-3 van de bijlage bij de WEC)

De methode om deze parameter te meten is gewijzigd door de wet van 13 juni 2005. Voordien (op basis van de kwaliteitscriteria die waren vastgelegd in de wet van 21 maart 1991) moest de aanbieder garanderen dat een minimum van 90% van de tijdens de observatieperiode gesignaleerde storingsen werden hersteld voor het einde van de werkdag volgend op de dag waarop ze waren gemeld. Voortaan worden doelstellingen opgelegd in termen van termijnen, uitgedrukt in volle uren.

- Percentage van de storingsen op de toegangslijnen die opgeheven zijn binnen 35 volle uren

Opheffing van de storingsen	Doelstelling vastgelegd in de wet	Uitvoering
		2007
1e kwartaal	Min 80%	87,27%
2e kwartaal	Min 80%	86,03%
3e kwartaal	Min 80%	85,83%
4e kwartaal	Min 80%	84,23%
Gemiddelde	Min 80%	85,44%

- Percentage van de storingen op de toegangslijnen die opgeheven zijn binnen 40 volle uren

Opheffing van de storingen	Doelstelling vastgelegd in de wet	Uitvoering
		2007
1e kwartaal	Min 95%	88,73%
2e kwartaal	Min 95%	87,67%
3e kwartaal	Min 95%	87,43%
4e kwartaal	Min 95%	86,03%
Gemiddelde	Min 95%	87,47%

- Percentage van de storingen op de toegangslijnen die opgeheven zijn binnen 60 volle uren

Opheffing van de storingen	Doelstelling vastgelegd in de wet	Uitvoering
		2007
1e kwartaal	Min 99%	91,70%
2e kwartaal	Min 99%	91,07%
3e kwartaal	Min 99%	90,53%
4e kwartaal	Min 99%	89,50%
Gemiddelde	Min 99%	90,70%

Belgacom haalt de doelstellingen voor de opheffing van de storingen binnen 35 volle uren en zit onder de doelstellingen voor de langere termijnen.

Belgacom verklaart dit door de abnormale neerslag in verschillende streken van het land in 2007, hetgeen nog gepaard ging met stormweer. Bovendien moet nog worden opgemerkt dat de nachtelijke en weekenduren in deze termijnen worden meegeteld en dat soms verschillende ingrepen nodig zijn.

Belgacom biedt zijn klanten een alternatieve oplossing aan wanneer het van oordeel is dat de storing niet binnen twee werkdagen zal kunnen worden verholpen. Deze oplossing bestaat in een gratis doorschakeling van de oproepen naar de gsm van de klant. Het BIPT verheugt zich over dit initiatief, dat geenszins wordt opgelegd door de reglementering.

Het BIPT wenst dat Belgacom zijn prestaties inzake verhelping van storingen op de toegangslijnen verbetert. Hoewel Belgacom de klanten een alternatieve oplossing voorstelt, worden sommige wettelijke doelstellingen niet bereikt.

Overeenkomstig de wet is het aantal uren dat nodig is om alle storingen te verhelpen, meegedeeld en daaruit blijkt dat voor 2 procent van de storingen, de verhelping gemiddeld 360 uur overschrijdt.

In deze laatste schijf van de statistiek zitten een reeks tickets voor het verhelpen van storingen waarbij:

- a) de zaak in één keer is afgesloten: wanneer de klant op het ogenblik van de ingreep door een technicus van Belgacom afwezig is, blijft de storing gedurende 10 dagen "openstaan" en daarna wordt die door ons computersysteem afgesloten. Door deze methode kan de klant meteen een nieuwe afspraak krijgen zonder via de keuring te moeten gaan.

b) ondanks de automatisering het ticket in het "master"-computersysteem niet is afgesloten, hoewel het werk is verricht en de lijn is hersteld.

Het BIPT zal Belgacom vragen stellen over de middelen die het van plan is in te zetten om de wettelijke doelstellingen inzake verhelping van storingen te bereiken.

Daarenboven heeft het Instituut verschillende klachten ontvangen over de uiterst lange termijnen waarmee gebruikers worden geconfronteerd wanneer ze een storing willen melden, hetzij per telefoon of in de teleboetiek. Het Instituut verricht momenteel daarover een enquête.

2.1.1.4. Opheffing van de andere storingen (art. 7, § 3, in fine van de bijlage bij de WEC)

Deze andere storingen hebben bijvoorbeeld te maken met de eindapparatuur of met de centrales.

Overeenkomstig de wet is het aantal uren om de andere storingen te verhelpen, meegedeeld. Daaruit blijkt dat het gemiddeld 41 uur duurt om 80% van de andere storingen te verhelpen. De termijnen nemen aanzienlijk toe voor de laatste procenten van de storingen, om dezelfde redenen als diegene die in het vorige punt zijn vermeld.

2.1.1.5. Herstelling van de andere storingen voor de personen vermeld in 1° en 2° van het eerste lid van artikel 115 van de wet, ook op zaterdag, zondag en feestdagen (art. 8 van de bijlage bij de WEC)

Artikel 8 van de bijlage bij de wet schrijft voor dat de herstellingstijd van storingen voor sommige personen niet meer mag bedragen dan 24 volle uren. Het gaat om nooddiensten en prioritaire diensten, alsook ziekenhuizen, artsen, apothekers en dierenartsen die een wachtdienst onderhouden.

Belgacom verklaart die verplichting voor 2007 te hebben nagekomen zonder prijstoeslag voor de begunstigden van de maatregel.

Storingen die niet binnen 24 uur zijn opgeheven, zijn te wijten aan ingewikkelde problemen op het niveau van het netwerk (bijv. kabelbreuk die de tussenkomst van een lasser vereist, verzoeken om niet-gestandaardiseerde oplossingen, enz.).

2.1.1.6. Storingspercentage van de oproepen op nationaal niveau (art. 9 van de bijlage bij de WEC)

- Percentage mislukte oproepen op nationaal niveau

	Doelstelling vastgelegd in de wet	Uitvoering
		2007
1e kwartaal	Max 1,5%	0,34%
2e kwartaal	Max 1,5%	0,40%
3e kwartaal	Max 1,5%	0,23%
4e kwartaal	Max 1,5%	0,36%
Gemiddelde	Max 1,5%	0,31%

Er is voor 2007 een nieuwe meetmethode toegepast om het percentage mislukte oproepen te berekenen waarbij rekening is gehouden met de methodes die worden voorgesteld in § 2 van artikel 9 van de bijlage bij de WEC. De aanbieder verricht zijn metingen op basis van de gegevens met

betrekking tot het reële uitgaande verkeer in een representatief staal van lokale centrales. Vroeger werd gebruikgemaakt van een oproepsimulator.

Aangezien de meetmethode verschillend is, is een vergelijking van de resultaten met de vorige jaren niet relevant. Belgacom voldoet in ruime mate aan de wettelijke doelstelling.

Om voor het jaar 2007 statistieken te krijgen, heeft het BIPT niet de kans gehad om zijn toestemming te geven met het staal van de centrales. Het zal ervoor zorgen dat dit punt de volgende jaren wordt gecontroleerd.

2.1.1.7. Duur om op nationaal niveau een verbinding tot stand te brengen (art. 10 van de bijlage bij de WEC)

- Gemiddelde duur om een verbinding tot stand te brengen op nationaal niveau

	Doelstelling vastgelegd in de wet	Uitvoering
		2007
1e kwartaal	5 seconden	1,07 sec.
2e kwartaal	5 seconden	1,10 sec.
3e kwartaal	5 seconden	1,10 sec.
4e kwartaal	5 seconden	1,07 sec.
Gemiddelde	5 seconden	1,08 sec.

In samenhang met de nieuwe meetmethode om het percentage mislukte oproepen te berekenen gebruikt de aanbieder ook hier sedert 2007 de methode die erin bestaat zijn metingen te verrichten op basis van de gegevens met betrekking tot het reële uitgaande verkeer in een representatief staal van lokale centrales. Vroeger werd gebruikgemaakt van een oproepsimulator. Deze nieuwe methode die in 2007 is toegepast, is een van de methodes die voorgesteld zijn in artikel 10, § 2 van de bijlage bij de WEC om de termijn voor het tot stand brengen van een verbinding te bepalen.

Aangezien de meetmethode verschillend is, is een vergelijking van de resultaten met de vorige jaren niet relevant. Belgacom voldoet in ruime mate aan de wettelijke doelstelling.

2.1.1.8. Storingspercentage van de oproepen op internationaal niveau (art. 11 van de bijlage bij de WEC)

- Percentage van de mislukte oproepen op internationaal niveau dat te wijten is aan de rechtstreekse internationale verbindingen van de aanbieder

	Doelstelling vastgelegd in de wet	Uitvoering
		2007
1e kwartaal	Max 5%	0,72%
2e kwartaal	Max 5%	0,52%
3e kwartaal	Max 5%	0,52%
4e kwartaal	Max 5%	0,78%
Gemiddelde	Max 5%	0,65%

Er wordt alleen rekening gehouden met de mislukte oproepen die te wijten zijn aan de rechtstreekse internationale verbindingen van de aanbieder. In de wet wordt geen onderscheid meer gemaakt tussen de oproepen binnen en buiten Europa.

Sedert 2003 wordt deze parameter gemeten op basis van het werkelijke uitgaande verkeer vanuit alle internationale schakelaars dag en nacht.

Aangezien de meetmethode verschillend is (alleen de mislukte oproepen op de rechtstreekse verbindingen en afschaffing van het onderscheid tussen de oproepen binnen en buiten Europa), is een vergelijking van de resultaten met de vorige jaren niet relevant. Belgacom voldoet in ruime mate aan de wettelijke doelstelling.

- Percentage mislukte oproepen op internationaal niveau

	Uitvoering
	2007
1e kwartaal	13,07%
2e kwartaal	14,41%
3e kwartaal	17,24%
4e kwartaal	13,74%
Gemiddelde	14,18%

- Percentage van de mislukte oproepen op internationaal niveau dat niet te wijten is aan de directe internationale verbindingen van de aanbieder

	Uitvoering
	2007
1e kwartaal	12,35%
2e kwartaal	13,89%
3e kwartaal	16,72%
4e kwartaal	12,96%
Gemiddelde	13,53%

2.1.1.9. Duur om een internationale oproep tot stand te brengen (art. 12 van de bijlage bij de WEC)

- Gemiddelde duur om een internationale verbinding tot stand te brengen

	Doelstelling vastgelegd in de wet	Uitvoering
		2007
1e kwartaal	10 seconden	8,46 sec.
2e kwartaal	10 seconden	8,27 sec.
3e kwartaal	10 seconden	8,62 sec.
4e kwartaal	10 seconden	8,41 sec.
Gemiddelde	10 seconden	8,41 sec.

Sedert 2003 wordt deze parameter gemeten op basis van het werkelijke uitgaande verkeer vanuit alle internationale schakelaars dag en nacht. Sedert 2007 gebruikt Belgacom een nieuw meetinstrument waarbij een nieuwe telmethode wordt toegepast: de duur om een verbinding tot stand te brengen wordt nu gemeten voor alle oproepen, al of niet geslaagd.

Er wordt in de wet geen onderscheid meer gemaakt tussen de oproepen binnen en buiten Europa, zoals in de wet van 21 maart 1991.

Aangezien de telmethode die door het instrument van Belgacom wordt toegepast verschillend is, en aangezien er geen onderscheid meer is tussen de oproepen binnen en buiten Europa, is een vergelijking van de resultaten met de vorige jaren niet relevant. Belgacom voldoet aan de wettelijke doelstelling.

2.1.1.10. Antwoortijd voor diensten met tussenkomst van een telefonist (art. 13 van de bijlage bij de WEC)

- Tijd tussen het einde van het welkomstbericht en het ogenblik waarop de telefonist of een gelijkwaardig spraaksysteem de oproeper antwoordt

	Doelstelling vastgelegd in de wet	Uitvoering (in seconden)							
		2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
1e kwartaal	Max 20	3,03	4,20	2,52	7,82	3,32	4,67	4,94	3,1
2e kwartaal	Max 20	3,54	3,94	4,64	8,54	5,21	4,72	5,38	4
3e kwartaal	Max 20	2,53	3,11	7,53	10,19	4,90	5,81	5,47	3,2
4e kwartaal	Max 20	1,28	2,23	6,81	10,58	4,48	8,26	6,18	4,1
Gemiddelde	Max 20	2,70	3,52	4,66	9,20	4,47	5,72	5,46	3,6

Ter herinnering: de verbetering van de cijfers tussen 1999 en 2000 werd door verschillende factoren verklaard, zoals een meer doorgedreven beheersing van de dienst en door het feit dat uitzonderlijke factoren een negatieve invloed hebben gehad op de statistieken in 1999 (een wijziging in de nummering in Italië, een volledige onderbreking van de automatische communicatie met Groot-Brittannië gedurende verschillende dagen, enz.).

In 2003 heeft Belgacom het gespecialiseerde callcenter afgeschaft, dat de oproepen naar de diensten met tussenkomst van een telefonist centraliseerde. Deze verandering heeft geleid tot een verhoging van de wachttijden, die sedert 2004 echter opnieuw hun normale waarden hebben bereikt. Er zijn op dit vlak goede prestaties te zien in 2007.

- Som van de duur om een verbinding tot stand te brengen, van de duur van de beltoon en het welkomstbericht

Belgacom berekent deze som momenteel niet nauwkeurig. Toch kunnen de volgende elementen nuttig zijn om deze som te ramen:

- de hierboven vermelde antwoordtijd (gemiddeld 3,6 seconden voor 2007) omvat de tijd die gemiddeld verloopt tussen het einde van het welkomstbericht en het ogenblik waarop de telefonist de oproeper antwoordt;
- de duur van het welkomstbericht kan worden geschat op 4 à 5 seconden;
- de duur om de verbinding tot stand te brengen verschilt naargelang van het netwerk van oorsprong. Bij oproepen die van het netwerk van Belgacom komen bedraagt deze gemiddeld 1,07 seconden (zie hierboven, duur om een verbinding tot stand te brengen op nationaal niveau).

- Percentage oproepen die binnen 20 seconden werden beantwoord

	Uitvoering
	2007
1e kwartaal	88,67%
2e kwartaal	85,54%
3e kwartaal	88,82%
4e kwartaal	89,94%
Gemiddelde	87,14%

2.1.1.11. Betwistingen van en complexe vragen over facturering (art. 18 van de bijlage bij de WEC)

- Percentage betwistingen van en complexe vragen over facturering, in verhouding tot het totale aantal verzonden facturen

	Doelstelling vastgelegd in de wet	Uitvoering							
		2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
1e kwartaal	Max 1%	1,10%	0,71%	0,84%	0,51%	0,55%	0,37%	0,66%	0,66%
2e kwartaal	Max 1%	0,82%	0,61%	0,67%	0,36%	0,49%	0,31%	0,61%	0,42%
3e kwartaal	Max 1%	0,71%	0,79%	0,54%	0,41%	0,51%	0,28%	0,56%	0,45%
4e kwartaal	Max 1%	0,61%	0,88%	0,51%	0,56%	0,40%	0,35%	0,64%	0,44%
Gemiddelde	Max 1%	0,80%	0,81%	0,64%	0,45%	0,49%	0,33%	0,62%	0,49%

De resultaten houden rekening met de "particuliere", "business-" en "corporate" klanten.

2.1.2. De technische voorwaarden voor de beschikbaarstelling van openbare telefoons

2.1.2.1. Beschikbaarstelling van openbare betaaltelefoons (art. 23 van de bijlage bij de WEC)

Begin 2007 bedroeg het aantal telefoons die de aanbieder overeenkomstig artikel 23 van de bijlage bij de WEC op het grondgebied in stand moest houden 6.000 telefooncellen (de actieve penetratiegraad van de mobiele telefonie bedroeg eind 2006 namelijk 88,7%).

- Aantal openbare betaaltelefoons op 31/12/2007

	Doelstelling vastgelegd in de wet	Uitvoering
		2007
Aantal telefooncellen	6.000	9.427

2.1.2.2. Werking van de openbare betaaltelefoons (art. 25 van de bijlage bij de WEC)

- Percentage van de storingen aan openbare betaaltelefoons opgeheven binnen 48 uur volgend op de vaststelling van de storing door de aanbieder van de universele dienst

	Doelstelling vastgelegd in de wet	Uitvoering							
		2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
1e kwartaal	Min 96%	74,83%	83%	90,5%	92,03%	88,38%	91,93%	93,90%	95,80%
2e kwartaal	Min 96%	67,63%	86,3%	90,5%	89,46%	85,20%	90,43%	89,49%	89,60%
3e kwartaal	Min 96%	72,27%	84,53%	88,6%	85,49%	82,90%	86,82%	88,80%	92,92%
4e kwartaal	Min 96%	81,40%	91,2%	91%	88,21%	85,00%	88,41%	94,10%	93,37%
Gemiddelde	Min 96%	74,00%	86,26%	89,8%	88,80%	85,38%	89,36%	91,57%	92,92%

De resultaten inzake herstellingstermijnen van de telefooncellen liggen nog altijd onder de doelstelling. Toch is er een geleidelijke verbetering te zien in vergelijking met de vorige jaren. Het BIPT zal Belgacom evenwel vragen stellen over de middelen die het van plan is in te zetten om de wettelijke doelstellingen te halen.

Er wordt in herinnering gebracht dat met het systeem voor de telling van storingen dat door Belgacom wordt gebruikt (ARGUS) geen onderscheid kan worden gemaakt tussen de "echte" technische defecten en de storingen waardoor de werking van het toestel niet getroffen wordt. Volgens Belgacom zouden die laatste resultaten niet verrekend mogen worden in de meting van de indicatoren in verband met de universeledienstverplichtingen. Belgacom schat het volume van die storingen op ongeveer 10% van de opgestelde storingstickets.

- Van de 4% resterende storingen, percentage van de storingen aan openbare betaaltelefoons opgeheven binnen 72 uur volgend op de vaststelling van de storing door de aanbieder van de universele dienst

	Doelstelling vastgelegd in de wet	Uitvoering							
		2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
1e kwartaal	100%	88,02%	90,4%	94,7%	94,98%	92,40%	94,85%	96,5%	97,66%
2e kwartaal	100%	77,10%	92,8%	94,7%	92,95%	90,69%	94,4%	92,89%	93,46%
3e kwartaal	100%	81,53%	91,57%	96,1%	90,19%	88,40%	92,58%	94,10%	95,56%
4e kwartaal	100%	88,90%	95,3%	94,2%	91,70%	89,74%	93,7%	96,21%	95,40%
Gemiddelde	100%	84,00%	92,5%	94,55%	92,46%	90,32%	93,94%	94,92%	95,52%

De verbetering inzake opheffing van de resterende storingen binnen 72 uur die sedert 2005 te zien was, lijkt zich voort te zetten.

Er moet worden aangestipt dat deze doelstelling van 100% moet worden bereikt "behoudens bijzondere omstandigheden die door het Instituut worden toegestaan".

- Percentage functionerende openbare betaaltelefoons

	Doelstelling vastgelegd in de wet	Uitvoering							
		2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
1e kwartaal	Min 90%	96,00%	97,19%	97,4%	94,60%	95,20%	98,45%	99,2%	99,27%
2e kwartaal	Min 90%	88,00%	96,46%	97,8%	96,03%	96,87%	99,48%	98,54%	99,16%
3e kwartaal	Min 90%	96,09%	95,42%	96,24%	95%	97,10%	99,22%	98,6%	99,14%
4e kwartaal	Min 90%	96,89%	95,51%	95,4%	95,02%	97,91%	99,09%	98,77%	99,32%
Gemiddelde	Min 90%	94%	96,14%	96,6%	95,16%	96,76%	99,15%	98,77%	99,22%

Men kan de goede prestatie van Belgacom op dat gebied benadrukken. De vastgelegde doelstelling is sedert 1999 altijd gehaald.

2.1.2.3. Openbaarmaking van informatie over de openbare betaaltelefoons (art. 26 van de bijlage bij de WEC)

De vastgelegde informatie is gepubliceerd op een "infoposter" die op of nabij de openbare betaaltelefoons is aangebracht. Deze publicaties zijn door het Instituut gecontroleerd.

Die informatie is voor de publicatie ervan meegedeeld aan de ombudsdienst en aan het Raadgevend Comité voor de telecommunicatie.

2.1.3. De technische voorwaarden voor de verstrekking van de universele inlichtingendienst (art. 29 van de bijlage bij de WEC)

- Tijd tussen het einde van het welkomstbericht en het ogenblik waarop de telefonist of een gelijkwaardig spraaksysteem de oproeper antwoordt

	Doelstelling vastgelegd in de wet	Uitvoering (in seconden)
		2007
1e kwartaal	Max 20	1,8
2e kwartaal	Max 20	2,3
3e kwartaal	Max 20	1,2
4e kwartaal	Max 20	2,1
Gemiddelde	Max 20	1,9

In de vroegere reglementering waren specifiek voor de inlichtingendienst geen normen vastgesteld qua antwoordtijd voor diensten met tussenkomst van een telefonist. Men stelt vast dat Belgacom in heel ruime mate voldoet aan de doelstelling die in de WEC is vastgesteld.

- Som van de duur om een verbinding tot stand te brengen, van de duur van de beltoon en het welkomstbericht

Belgacom berekent deze som momenteel niet nauwkeurig. Toch kunnen de volgende elementen nuttig zijn om deze som te ramen:

- de hierboven vermelde antwoordtijd (gemiddeld 3,6 seconden voor 2007) omvat de tijd die gemiddeld verloopt tussen het einde van het welkomstbericht en het ogenblik waarop de telefonist de oproeper antwoordt;
- de duur van het welkomstbericht kan worden geschat op 4 à 5 seconden;
- de duur om de verbinding tot stand te brengen verschilt naargelang van het netwerk van oorsprong. Bij oproepen die van het netwerk van Belgacom komen bedraagt deze gemiddeld 1,07 seconden (zie hierboven, duur om een verbinding tot stand te brengen op nationaal niveau).

- Percentage oproepen die binnen 20 seconden werden beantwoord

	Uitvoering
	2007
1e kwartaal	94,57%
2e kwartaal	93,13%
3e kwartaal	96,70%
4e kwartaal	94,10%
Gemiddelde	94,60%

2.1.4. Technische voorwaarden voor de beschikbaarstelling van de universele telefoongids

- Publicatie van inlichtingen in de universele telefoongids

Artikel 31 van de bijlage bij de WEC voorziet in de verplichting om een lijst van inlichtingen te publiceren in de universele telefoongids.

De gevraagde inlichtingen worden in de telefoongidsen bekendgemaakt en door het Instituut gecontroleerd.

- Mededeling van de inlichtingen voor de publicatie ervan aan de Ombudsdienst voor telecommunicatie en aan het Raadgevend Comité voor de telecommunicatie

De informatie is meegedeeld aan de ombudsdienst en aan het Raadgevend Comité voor de telecommunicatie voor de publicatie ervan in de informatiebladzijden van de telefoongidsen.

2.1.5. Financiële voorwaarden voor de verstrekking van de universele dienst

2.1.5.1. Betaalbaarheid van de prijs (art. 34, § 1, van de bijlage bij de WEC)

Wegens gebrek aan het ministerieel besluit tot vaststelling van de wegingscoëfficiënt die moet worden toegepast op de modelverrichtingen die de korf vormen waarvan de prijsontwikkeling wordt gecontroleerd en omdat de minister de correctiefactor niet heeft vastgesteld die meespeelt in de *price-cap* formule, is het niet mogelijk om via de *price cap*, de betaalbaarheid van de prijs van de openbare telefoondienst op een vaste locatie na te gaan.

2.1.5.2. Differentiatie van de tarieven (art. 34, § 2 van de bijlage bij de WEC)

Paragraaf 2 van artikel 34 van de bijlage bij de WEC bepaalt dat de aanbieder verschillende tarieven mag toepassen voor eenzelfde verrichting, voor zover deze differentiatie gebaseerd is op objectieve, transparante en niet-discriminerende criteria. Deze gedifferentieerde tarieven moeten ook worden goedgekeurd door het Instituut en gepubliceerd vóór toepassing op de abonnees.

Het basistariefplan van Belgacom dat de aansluiting, het abonnement en de gesprekskosten omvat, wordt aangevuld met kortingsprogramma's en voorkeurstariefplannen. Sommige van die programma's bieden de klanten de mogelijkheid om tegen betaling van een bijkomend abonnementsgeld ("Benefit"-plannen) of via een aangerekend minimum, tarieven te genieten die lager liggen dan de basistarieven op hun verkeer en/of volumekortingen. Andere bestaan uit kortingen op sommige internationale oproepen of uit een vaste prijs per nationale oproep ongeacht de duur ervan, zonder dat er abonnementsgeld verschuldigd is. Er is bovendien een tariefplan met betrekking tot het basisabonnementsgeld voor de telefoonlijn die bestemd is voor natuurlijke personen (geen rechtspersonen) die heel weinig bellen. Ook worden er tariefplannen aangeboden waarin minuten verkeer zijn begrepen tegen een bepaalde prijs.

De tarieven die aan die verschillende verrichtingen verbonden zijn, worden toegepast op alle klanten die in dezelfde objectieve omstandigheden verkeren.

Wat de openbare betaaltelefoons betreft, bedraagt de prijs per basiseenheid sedert 1 maart 2007 € 0,5 vanuit alle soorten telefooncellen.

De tijd voor elke basiseenheid is als volgt vastgesteld:

	Piekuren	Daluren
Nationaal verkeer naar vaste toestellen	75	150
Nationaal verkeer naar mobiele toestellen	27	54

2.1.5.3. Kosteloosheid van de minimumdienst (art. 34, § 3 van de bijlage bij de WEC)

Volgens Belgacom werd de minimumdienst volgens de wettelijk bepaalde voorwaarden verstrekt.

	Uitvoering							
	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
In minimumdienst gezet	230.169	193.638	330.149	494.046	502.675	503.623	439.521	315.091

Dit cijfer betekent niet dat 315.091 personen onder die maatregel gevallen zijn, daar eenzelfde persoon in de loop van een periode verschillende keren in de minimumdienst kan worden gezet.

De minimumdienst loopt gedurende 90 dagen. Zestig dagen na de aanvang van de minimumdienst wordt aan de klant per gewone post een brief gestuurd om die op de hoogte te brengen van de op handen zijnde buitengebruikstelling van zijn aansluiting. De werkelijke buitengebruikstelling volgt 30 dagen later.

Er worden aan de klant geen bijkomende kosten aangerekend behalve kosten voor nieuwe aansluiting en administratieve kosten die worden aangerekend voor de herinnering overeenkomstig de algemene voorwaarden van Belgacom.

Er wordt erop gewezen dat wanneer het dossier na opzeg wordt overgezonden aan een externe partner (incassobureau of deurwaarder) daarvoor eveneens dossierkosten worden aangerekend. Het abonnementsgeld voor de lijn en het of de toestellen blijft verschuldigd.

Tijdens de looptijd van de minimumdienst wordt aan de klant een voorstel voor een aanzuiveringsplan toegestuurd. De gehele schuld moet aangezuiverd zijn binnen een redelijke termijn waarover Belgacom en de klant onderhandelen. Elke nieuwe factuur die tijdens die periode wordt opgemaakt moet binnen een termijn van 15 dagen aangezuiverd zijn.

2.1.5.4. Mededeling van de tariefvoorwaarden aan de Ombudsdienst voor telecommunicatie en aan het Raadgevend Comité voor de telecommunicatie (art. 34, § 4 van de bijlage bij de WEC)

De tariefvoorwaarden van de diensten die deel uitmaken van de universeledienstverlening zijn schriftelijk ter informatie meegedeeld aan de ombudsdienst en aan het Raadgevend Comité op 19 november 2007.

2.1.5.5. Rechtstreekse en gratis toegankelijkheid van de nooddiensten (art. 37 van de bijlage bij de WEC)

Voor de volgende nummers is een oproep gratis:

- medische spoeddienst (100)
- brandweer (100)
- politiediensten (101)
- centra voor teleonthaal (106-107-108)
- kindertelefoondiensten (102-103)
- Franstalig centrum voor zelfmoordpreventie (0800 32 123)
- Nederlandstalig centrum voor zelfmoordpreventie (02 649 95 55)
- antigifcentrum (070 245 245)
- Child Focus (110)
- naar het Europees noodnummer (112), dat toegang verleent tot de medische spoeddienst (100), de brandweer (100) en de politiediensten (101)

Het nummer 104 is toegekend maar was niet in gebruik op 31 december 2007 omdat de betrokken instellingen geen aanvraag hebben ingediend.

2.1.5.6. Kosteloosheid van de universele telefoongids voor de abonnees (art. 39 van de bijlage bij de WEC)

Belgacom heeft in 2007 de universele telefoongids gratis beschikbaar gesteld aan de abonnees.

2.2. ALGEMENE BEOORDELING

Het jaar 2007 was het eerste volledige jaar waarin talrijke statistieken waren gemeten overeenkomstig de nieuwe bepalingen van de WEC die medio 2006 in werking waren getreden. Voor verschillende punten is de vergelijking met de vorige jaren dus niet mogelijk.

Toch moeten een aantal vaststellingen worden gedaan.

Zoals in de vorige jaren en ondanks de wijziging van de meetmethode zijn de wettelijke doelstellingen inzake opheffing van de storingen slechts gehaald voor 85,44% van de gevallen die zijn verholpen binnen 35 volle uren. Daarboven worden de storingen verholpen binnen termijnen die oplopen tot 498 uur (meer dan 20 dagen) voor het laatste percentage van de storingen.

Twee elementen beperken evenwel de omvang van het probleem. Enerzijds verstrekt Belgacom een alternatieve oplossing aan de klanten die te maken hebben met storingen waarvan de verhelping langer duurt dan twee werkdagen. Anderzijds is het storingspercentage per toegangslijn in 2007 verbeterd.

Toch zal het BIPT Belgacom vragen stellen over de middelen die het van plan is in te zetten om de wettelijke doelstellingen te halen op het vlak van de opheffing van storingen van de openbare telefoondienst zoals telefooncellen. Bovendien verricht het Instituut een enquête over de wachttijd om een storing te melden.

Belgacom vervult in nogal ruime mate zijn kwalitatieve verplichtingen vanuit het oogpunt van de storingen van oproepen, termijnen om verbindingen tot stand te brengen en antwoordtijd voor diensten met tussenkomst van een telefonist. Hetzelfde geldt voor betwistingen van en complexe vragen over facturering.

De overige elementen van de universele dienst worden correct verricht, waarbij wordt voldaan aan de kwaliteitscriteria die zijn vastgesteld in de bijlage bij de WEC.

De financiële voorwaarden voor de verstrekking worden vervuld voor alle elementen, behalve voor het vaste geografische element; de inhoud van de desbetreffende verplichting is nog niet bepaald door de minister.

3. TOEKOMSTIGE BELEIDSLIJNEN MET BETREKKING TOT DE INHOUD VAN DE UNIVERSELE DIENST

In dit hoofdstuk komen eerst de jongste wijzigingen aan bod die aangebracht zijn in het reglementaire kader dat op de universele dienst van toepassing is. Vervolgens buigen we ons over de dossiers in verband met de universele dienst die de jongste maanden in het nieuws zijn gekomen: de sociale telefoontarieven, het netwerk van de telefooncellen en de eigenlijke inhoud van de universele dienst. Ten slotte zullen de verwachte ontwikkelingen van het Europese kader worden onderzocht.

3.1. DE RECENTE REGLEMENTAIRE WIJZIGINGEN

Het Belgische regelgevingskader dat de universele dienst inzake elektronische communicatie regelt is in 2007 sterk aangepast.

3.1.1. Aanpassingen in de wet van 13 juni 2005

De wet van 25 april 2007 houdende diverse bepalingen (B.S. 8 mei 2007) heeft verduidelijkingen aangebracht in verband met het sociale element van de universele dienst en de financiering van alle elementen.

Zo is een nieuwe definitie gegeven aan de aanbieders van het sociale element van de universele dienst, waarvan sprake in artikel 74 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie. Nu zijn alleen nog de operatoren "die een openbare telefoondienst aanbieden aan consumenten" betrokken bij het aanbieden van dat element.

3.1.2. Secundaire reglementering

Op reglementair vlak is in 2007 het merendeel van de uitvoeringsbesluiten gepubliceerd die betrekking hebben op de bepalingen van het eerste hoofdstuk van titel IV van de wet van 13 juni 2005. De lijst daarvan ziet men hieronder.

In de algemene architectuur ontbreken echter nog belangrijke besluiten, namelijk het besluit dat uitvoering verleent aan artikel 92 van de wet betreffende het fonds voor de universele dienst, alsook de ministeriële besluiten die het mogelijk maken om de *price cap* vast te stellen (zie hierboven, punt 2.1.5.1).

3.1.2.1. Periodes van verrichting van de elementen van de universele dienst

Op dat gebied zijn de voornaamste nieuwe verordeningsteksten:

- het koninklijk besluit van 27 april 2007 tot vaststelling van de periode van verrichting van het vaste geografische element van de universele dienst inzake elektronische communicatie (B.S. 12 juli 2007, bl. 38106);
- het koninklijk besluit van 27 april 2007 tot vaststelling van de periode van verrichting van het element van de universele dienst inzake elektronische communicatie dat bestaat in de beschikbaarstelling van openbare telefoons (B.S. 12 juli 2007, bl. 38100);
- het koninklijk besluit van 27 april 2007 tot vaststelling van de periode van verrichting van de universele telefooninrichtingendienst (B.S. 12 juli 2007, bl. 38075).

3.1.2.2. Mechanismen van aanwijzing van de aanbidders

Op dat gebied zijn de voornaamste nieuwe verordeningsteksten:

- het koninklijk besluit van 27 april 2007 tot vaststelling van de nadere regels van het open mechanisme voor het aanwijzen van de aanbieder van het vaste geografische element van de universele dienst inzake elektronische communicatie (B.S. 12 juli 2007, bl. 38088);
- het koninklijk besluit van 27 april 2007 tot vaststelling van de nadere regels van het open mechanisme voor het aanwijzen van de aanbieder van het element van de universele dienst inzake elektronische communicatie dat bestaat in de beschikbaarstelling van openbare telefoons (B.S. 12 juli 2007, bl. 38123);
- het koninklijk besluit van 27 april 2007 tot vaststelling van de nadere regels van het open mechanisme voor het aanwijzen van de aanbieder van de universele telefooninlichtingendienst (B.S. 12 juli 2007, bl. 38076);
- het koninklijk besluit van 27 april 2007 tot vaststelling van de nadere regels van het open mechanisme voor het aanwijzen van de aanbieder van de universele telefoongids (B.S. 12 juli 2007, bl. 38095).

3.1.2.3. Financiering van de universele dienst

De voornaamste nieuwe verordeningstekst op dat gebied is:

het koninklijk besluit van 27 april 2007 tot vaststelling van de nadere regels voor de storting van de bijdragen en vergoedingen met betrekking tot de universele dienst inzake elektronische communicatie (B.S. 12 juli 2007, bl. 38072).

3.1.2.4. Verrichtingen

Op dat gebied zijn de voornaamste nieuwe verordeningsteksten:

- het koninklijk besluit van 27 april 2007 tot vaststelling van de nadere regels inzake verdeling van het aantal openbare telefoons over de gemeenten (B.S. 12 juli 2007, bl. 38102);
- het koninklijk besluit van 27 april 2007 tot vaststelling van de basisvereisten waaraan de nieuw geplaatste openbare telefoons moeten voldoen teneinde het gebruik te vergemakkelijken voor mensen met een handicap (B.S. 12 juli 2007, bl. 38107);
- het ministerieel besluit tot vaststelling van de criteria voor de uitgave van de universele telefoongids en tot vaststelling van de algemene inlichtingen die de universele telefoongids moet bevatten (B.S. 14 mei 2007, bl. 26122);
- het koninklijk besluit van 27 april 2007 betreffende de beschikbaarstelling van de gegevens die nodig zijn voor de vervaardiging van de universele telefoongids en voor de levering van de universele inlichtingendienst (B.S. 12 juli 2007, bl. 38113).

Alle bepalingen die in dit regelgevingskader vervat zijn, moeten nu worden uitgevoerd.

3.2. ACTUELE DOSSIERS

3.2.1. De sociale telefoontarieven

3.2.1.1. Het regelgevingskader

Ter herinnering: het regelgevingskader dat momenteel van kracht is op het stuk van het sociale element van de universele dienst inzake elektronische communicatie bestaat in essentie uit drie bepalingen:

- artikel 9.2 van Richtlijn 2002/22/EG van het Europees Parlement en de Raad van 7 maart 2002 inzake de universele dienst en gebruikersrechten met betrekking tot elektronische-communicatienetwerken en -diensten (Universeledienstrichtlijn):

“In het licht van de nationale omstandigheden kunnen de lidstaten verlangen dat de aangewezen ondernemingen de consument tariefopties of pakketten aanbieden die afwijken van die welke onder de gebruikelijke commerciële voorwaarden worden verstrekt, met name om ervoor te zorgen dat de toegang tot of het gebruik van de openbare telefoondienst niet wordt verhinderd voor consumenten met een laag inkomen of met bijzondere sociale behoeften.”

- artikel 74 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie, dat het voormelde artikel 9.2 in Belgisch recht omzet:

“Art. 74. Het sociale element van de universele dienst bestaat uit de levering aan sommige categorieën van begunstigden van bijzondere tariefvoorwaarden door elke operator die een openbare telefoondienst aanbiedt aan consumenten.

De in het eerste lid bedoelde categorieën van begunstigden en tariefvoorwaarden, alsook de werkwijzen om de voormelde tariefvoorwaarden te krijgen, worden bepaald in de bijlage.

Het Instituut bezorgt de minister jaarlijks een verslag over de relatieve aandelen van de operatoren in het totale aantal sociale abonnees ten opzichte van hun marktaandeelen op basis van hun omzet op de markt voor openbare telefonie.

Er wordt een fonds voor de universeledienstverlening inzake sociale tarieven opgericht, bestemd om de aanbieders van sociale tarieven die daartoe bij het Instituut een verzoek hebben ingediend te vergoeden. Aan dit fonds wordt rechtspersoonlijkheid toegekend en het wordt beheerd door het Instituut.

De Koning bepaalt, bij een besluit vastgesteld na overleg in de Ministerraad, na advies van het Instituut, de nadere regels van de werking van dit mechanisme.

Indien blijkt dat het door de operator toegestane aantal tariefverminderingen lager is dan het aantal tariefverminderingen dat beantwoordt aan zijn aandeel in de totale omzet van de markt van de openbare telefonie, dient deze operator dit verschil te compenseren.

Indien blijkt dat het door de operator toegestane aantal tariefverminderingen hoger is dan het aantal tariefverminderingen dat beantwoordt aan zijn aandeel in de totale omzet op de markt van de openbare telefonie, dan zal deze operator ten bedrage van dit verschil een vergoeding ontvangen.

De compensaties waarvan sprake in de vorige leden zijn onmiddellijk verschuldigd. De daadwerkelijke compensatie via het fonds zal plaatsvinden zodra het fonds operationeel zal zijn en uiterlijk in de loop van het jaar dat volgt op de inwerkingtreding van dit artikel.”

- het koninklijk besluit van 20 juli 2006 tot vaststelling van de nadere regels voor de werking van het sociale element van de universele dienst inzake elektronische communicatie, dat uitvoering geeft aan artikel 74 van de wet van 13 juni 2005.

3.2.1.2 De operationele aspecten

a. Het aantal begunstigden per operator

Het is in deze wettelijke context dat het Instituut sedert half 2005 in nauw overleg met de operatoren toeziet op de correcte organisatie van de toekenning van de sociale tarieven.

Zo bieden tegenwoordig de meest representatieve betrokken operatoren op de markt werkelijk de sociale telefoontarieven aan aan de klanten die daartoe een aanvraag indienen en van wie de aanvraag geldig wordt verklaard.

In november 2008 waren de begunstigden van de sociale telefoontarieven als volgt verdeeld:

Operator	Aantal actieve dossiers	Percentage
Belgacom	353.000	96,38%
Mobistar	5.373	1,47%
Proximus (Belgacom Mobile)	3.752	1,02%
Telenet	3.301	0,90%
BASE	515	0,14%
Scarlet Belgium	181	0,05%
Versatel Belgium	79	0,02%
Tele2 Belgium	61	0,02%
Brutele	15	0,00%
Totaal	366.277	100,00%

Het aantal operatoren die telefoontarieven aanbieden lijkt misschien wel betrekkelijk laag. Tot op heden hebben het BIPT noch de ombudsdienst evenwel klachten vanwege particulieren ontvangen over een operator die zou weigeren om een aanvraag voor een sociaal tarief te behandelen.

Naar aanleiding van een anomalie die in statistische overzichten is ontdekt, verricht het Instituut nu toch een enquête onder de operatoren die een aantal aanvragen lijken te hebben ontvangen die door het BIPT zijn aanvaard (automatisch of na een manuele behandeling) en waaraan ze geen gevolg zouden hebben gegeven¹¹. Het gaat om in totaal een twintigtal dossiers op de meer dan 366.000 dossiers inzake sociale tarieven.

b. De betreffende tarieven

Momenteel wordt er een debat gevoerd over de tarieven waarop de operatoren het sociale tarief moeten toepassen. Artikel 38 van de bijlage bij de wet van 13 juni 2005 bepaalt dat de operatoren "ten minste de volgende tariefverminderingen toe[passen] op hun standaardtarief voor de begunstigden". In de Nederlandse versie is er sprake van één standaardtarief ("op hun standaardtarief"). In de wet wordt dat begrip "standaardtarief" niet gedefinieerd.

In april 2006 kondigde het BIPT aan dat het de notie van standaardtarief op de volgende manier begreep:

"In algemene termen vindt het Instituut dat een standaardtarief aan de volgende voorwaarden moet voldoen:

- toegankelijk zijn voor alle gebruikers, zonder bijzondere voorwaarde;*
- niet enkel voor beperkte tijd beschikbaar zijn (geen tijdelijk aanbod zijn).*

Voor de toepassing van de bepalingen betreffende het sociale telefoontarief is het Instituut van oordeel dat de "abonnementskosten" vaste kosten zijn die gefactureerd worden om

¹¹ Om een sociaal tarief toe te kennen moet de operator een aantal inlichtingen in het systeem invoeren, nadat de beslissing van het BIPT om het sociale tarief te verlenen bij hem is toegekomen.

gebruik te maken van de openbaar beschikbare telefoondienst. Zo vindt het Instituut dat de formules met forfaitaire facturering van een provisie oproepen, een impliciete combinatie vormen van abonnementsgeld en gesprekskosten. Op dergelijke formules moet de operator zowel een korting van 3,10 EUR per maand op de gesprekskosten aanrekenen als de korting van 8,4 EUR op het abonnementsgeld.

De tariefformules waarbij de abonnementskosten lager zijn dan het bedrag van de maandelijkse korting van 8,4 EUR worden ook aanvaard; in dat geval zal de korting op het abonnement die aan de klant wordt toegekend, worden beperkt tot het bedrag van het abonnement (het verschil tussen 8,4 EUR per maand zoals in de wet bepaald en het bedrag van het abonnement zal niet overdraagbaar zijn als korting op de gesprekskosten)."

Uit een enquête die het BIPT begin 2008 heeft verricht, blijkt dat terwijl sommige operatoren het sociale tarief aanbieden voor de meerderheid van hun tarieven, anderen dit aanbieden op enkele tarieven of zelfs weigeren het toe te kennen. Deze laatste operatoren voeren aan dat het niveau van hun tarieven te laag is om het sociale tarief aan te bieden.

Tevens dient te worden onderstreept dat een consumentenvereniging onlangs gevraagd heeft om de sociale telefoontarieven te indexeren.

De verdeling van de korting in de veronderstelling dat CPS wordt toegepast, doet ook vragen rijzen, omdat de last die op de CPS-operator rust onevenredig lijkt¹².

c. De verdere automatisering van de procedure

Op dit ogenblik behandelt het Instituut ongeveer 70% van de aanvragen voor een sociaal telefoontarief manueel omdat de gegevens waarover de kruispuntbank beschikt niet voldoende zijn om te besluiten of een klant al dan niet voldoet aan de wettelijke voorwaarden om het sociale tarief te genieten. Ter informatie: deze manuele aanvragen vertegenwoordigen per maand ongeveer 2150 nieuwe aanvragen en 1350 tweejaarlijkse verificaties van oude dossiers.

De kans bestaat echter dat deze situatie op middellange termijn zal verbeteren omdat het BIPT heel recentelijk een verzoek heeft gestuurd naar de FOD Financiën om een werkgroep op te richten met de bedoeling de verificatie van de voorwaarde in verband met het inkomen te automatiseren, door toegang te krijgen tot bepaalde gegevens van de FOD Financiën.

3.2.1.3 Financiering van het fonds voor de universele dienst inzake sociale tarieven

a. De lopende procedures

In verband met de financiering van het sociale element moet eraan worden herinnerd dat er procedures lopen tegen de Belgische staat. Deze procedures zijn begonnen op 15 december 2006, de dag waarop de Europese Commissie een ingebrekestelling heeft verzonden omdat de Belgische wetgeving inzake sociale telefoontarieven niet in overeenstemming zou zijn met de bepalingen van Richtlijn 2002/22/EG (de Universeledienstrichtlijn) met betrekking tot het systeem voor de financiering van de universele dienst, de aanwijzing van de ondernemingen, de onredelijke last, het verzoek om compensatie, de transparantie en de evenredigheid.

In antwoord op deze ingebrekestelling is een "herstelwet" van 25 april 2007 bekendgemaakt die onder andere de methode voor de berekening van de kosten voor de verrichting van het sociale element wijzigt. Naar aanleiding daarvan is het besluit van 30 oktober 2006 betreffende de methodologie voor het bepalen van compensaties per operator voor het sociale element van de universele dienst ingetrokken via een besluit van de Raad van het BIPT van 20 juni 2007.

Het verdere vervolg dat het Instituut toen voor ogen had was een nieuwe berekening van de compensaties en vergoedingen per operator, overeenkomstig de reglementering die gewijzigd was door de wet van 25 april 2007. Het bureau Van Dijk Management Consultants was aangewezen om

¹² De wet schrijft in dat geval voor dat deze operator die de gesprekskosten factureert de volledige maandelijkse korting van € 11,5 gesprekskosten biedt.

een berekeningsmethode te ontwikkelen die beantwoordde aan de wet van 25 april 2007 houdende diverse bepalingen (IV).

In het gemotiveerde advies van de Europese Commissie van 27 juni 2007 (inbreuk nr. 2006/2390) is echter gebleken dat het regelgevingskader dat gewijzigd was door de wet van 25 april 2007 in de ogen van de Commissie nog altijd niet in overeenstemming was met de artikelen 12 en 13 van de Universeledienstrichtlijn 2002/22/EG. Om te vermijden dat een besluit dat op basis van een onzeker regelgevingskader zou worden genomen, opnieuw zou moeten worden ingetrokken, heeft het Instituut besloten te wachten op een advies van de politieke overheid over het gevolg dat moet worden gegeven aan het gemotiveerde advies van de Europese Commissie, voordat andere acties werden ondernomen op het stuk van de financiering van de sociale tarieven. Het werk dat aan het bureau Van Dijk Management Consultants was toevertrouwd, is dus stopgezet.

De vorderingen tot nietigverklaring die bij het hof van beroep van Brussel en de Raad van State waren ingesteld tegen het besluit van de Raad van 30 oktober 2006 betreffende de methodologie voor het bepalen van compensaties per operator voor het sociale element van de universele dienst, zijn dus opgeheven (zie arrest 2006/AR/3545 van het hof van beroep van Brussel van 23 oktober 2007).

Tevens wijzen wij erop dat tegen de artikelen 173, 3^o en 4^o, 200, 202 en 203 van deze "herstelwet" een vordering tot nietigverklaring is ingesteld. Daarbij heeft het Grondwettelijk Hof een prejudiciële vraag gesteld aan het Hof van Justitie van de Europese Gemeenschappen (EHvJ) over de beoordeling van de al dan niet billijke aard van de last (zie hieronder, punt 4.2.1.).

Het koninklijk besluit van 20/07/2006 tot vaststelling van de nadere regels voor de werking van het sociale element van de universele dienst inzake elektronische communicatie maakt het voorwerp uit van een vordering bij de Raad van State.

De vonnissen over de zaak zelf die de procedures afsluiten, worden verwacht voor de tweede helft van 2009.

b. De te financieren bedragen

Voor het jaar 2005 bedroeg het te financieren bedrag dat berekend is met behulp van de berekeningsmethode die gepubliceerd is in het besluit van 30 oktober 2006 (gebaseerd op het stelsel van voor de herstelwet van 25 april 2007), € 17.741.827,75 voor een periode van 6 maanden.

De herstelwet van 25 april 2007 voegt in de bijlage bij de wet van 13 juni 2005 een artikel 45bis in dat voorziet in de berekening van nettokosten voor de sociale tarieven, maar dat de nettokosten definieert als het verschil tussen de inkomsten die de aanbieder zou ontvangen onder normale commerciële voorwaarden (de inkomsten zonder korting voor het sociale tarief) en de inkomsten die hij ontvangt als hij het sociale element verricht (de inkomsten na aftrek van de verleende kortingen). Uiteindelijk is de methode voor de berekening van de "nettokosten" gelijk aan die van het besluit van 30 oktober 2006. De wijzigingswet voert evenwel potentieel een grote verandering in wat betreft het bedrag dat door het fonds moet worden gefinancierd. Zij voert immers de idee in dat de vergoeding voor Belgacom gedurende de eerste vijf jaar na de inwerkingtreding van de wet wordt verminderd met een percentage. Dit percentage wordt berekend door het Instituut "op basis van de indirecte winst" en van "de berekeningen die het vroeger reeds heeft vastgesteld bij het bepalen van de nettokosten van de historische aanbieder van de sociale tarieven".

In de onderstaande tabel staan daarom ramingen van de kosten die moeten worden gefinancierd voor 2005, 2006 en 2007, en dus, enerzijds van de berekening van de nettokosten van de sociale tarieven die in 2005 is uitgevoerd (het gaat om de voorlopige kosten van de universele dienst van 2003) en anderzijds van de kosten volgens de methode die gebaseerd is op het bedrag van de kortingen. De ramingen voor 2006 en 2007 zijn verkregen door toepassing van de procentuele toename van het aantal sociale abonnees op de bedragen van de laatste zes maanden van 2005. Wij wijzen erop dat het hier gaat om de kosten die moeten worden gefinancierd door de hele sector, waaronder ook de Belgacom-groep.

Kosten voor de verrichting van het sociale element volgens de berekeningsmethode

Berekeningsgrondslag	2005	2006	2007	Samengevoegd
Bedrag van de korting	€ 17.741.827,75	€ 37.228.027,58	€ 39.957.023,05	€ 94.926.878,37
Nettokosten	€ 13.503.954,50	€ 28.335.614,44	€ 30.412.752,78	€ 72.252.321,73

Wij moeten evenwel benadrukken dat de cijfers in deze tabel ramingen zijn die openbaar worden gemaakt omwille van de transparantie, opdat de markt een idee krijgt van de bedragen waarover het gaat. Deze ramingen verbinden geenszins het Instituut wat de definitieve bedragen betreft.

c. Financiering van de databank met betrekking tot de begunstigen van de sociale telefoontarieven

De investerings- en onderhoudskosten die het BIPT voor de jaren 2006 en 2007 heeft gedragen voor de financiering en het onderhoud van de STT-databank zijn nog niet gefinancierd.

Artikel 30 van de BIPT-wet van 17 januari 2003 ingevoerd door de programmawet van juli 2006 schrijft voor:

- 10 % van de investerings- en 20 % van de onderhoudskosten worden in gelijke delen toegerekend aan de aanbieders van sociale tarieven;
- 40 % van de investerings- en de onderhoudskosten worden aan de aanbieders van sociale tarieven toegerekend in verhouding tot het aantal van hun klanten;
- 40 % van de investerings- en de onderhoudskosten worden aan de aanbieders van sociale tarieven toegerekend in verhouding tot het gebruik dat ze van de databank maken;
- 10 % van de investeringskosten worden aan het Instituut toegerekend.

De operatoren met een omzet van minder dan € 1.240.000 op de markt voor openbare telefonie moeten niet bijdragen in de financiering van de databank.

Begin 2008 heeft het Instituut een openbare raadpleging¹³ gehouden over de methode voor de berekening van de investerings- en onderhoudskosten, die nodig is overeenkomstig § 5 van artikel 30 van de BIPT-wet. Na kennis te hebben genomen van de resultaten van deze raadpleging is het Instituut van plan om over te gaan tot de facturering van de bijdragers en tot de terugbetaling van de sommen die tot nu toe door het BIPT zijn voorgeschoten.

3.2.2. Het netwerk van telefooncellen

Ter herinnering: het aantal openbare telefoons die de aanbieder van de universele dienst op het grondgebied in stand moet houden, is vastgelegd in artikel 23 van de bijlage bij de wet van 13 juni 2005. De verplichting bestaat erin dat per gemeente een telefooncel wordt behouden alsook een totaal aantal telefooncellen dat afneemt naargelang de actieve penetratiegraad van de openbare dienst voor mobiele telefonie toeneemt. Overeenkomstig artikel 24 van de bijlage bij de wet moet het aldus bepaalde aantal telefooncellen dan worden verdeeld over de gemeenten overeenkomstig het besluit van 27 april 2007 tot vaststelling van de nadere regels inzake verdeling van het aantal openbare telefoons over de gemeenten.

De actieve penetratiegraad van de openbare dienst voor mobiele telefonie wordt gedefinieerd in artikel 1, 17° van de bijlage bij de wet van 13 juni 2005. Het gaat om "de verhouding tussen het totaal aantal gebruikers van een openbare mobiele-telefoniedienst die de afgelopen drie maanden gebruik hebben gemaakt van één of meerdere van de basisdiensten van dat mobiel netwerk, en het totaal aantal inwoners van het Rijk".

Het Instituut heeft deze actieve penetratiegraad van de openbare mobiele-telefoniedienst herhaaldelijk meegedeeld aan Belgacom, waarvan de laatste keer schriftelijk op 18 december 2008. Het percentage bedroeg 95,42%, wat overeenkomt met een park van 2.000 telefooncellen; dit is verkregen door de laatste beschikbare gegevens over de actieve simkaarten te gebruiken die voortkomen uit de statistische enquête onder de operatoren en door een raming van de Belgische bevolking eind 2007.

De verdeling van deze 2.000 telefooncellen over de gemeenten is eveneens aan Belgacom meegedeeld.

¹³ Beschikbaar op de website van het Instituut

[http://www.ibpt.be/nl/196/ShowDoc/2988/Tarifs_sociaux/Consultation_publique_du_11_décembre_2008_relative.aspx](http://www.ibpt.be/nl/196/ShowDoc/2988/Tarifs_sociaux/Consultation_publique_du_11_d%C3%A9cembre_2008_relative.aspx)

Artikel 2 van het besluit van 27 april 2007 bevat een formule om het interval vast te stellen waarin het aantal telefooncellen moet liggen voor elke gemeente in België, op grond van zijn gemiddelde dekking van het grondgebied qua mobiele telefonie, zijn oppervlakte en zijn bevolking.

Om het aantal telefooncellen te berekenen heeft het BIPT gebruikgemaakt van:

- het totale aantal telefooncellen, zijnde 2.000;
- voor elke gemeente de gemiddelde dekking van het grondgebied qua mobiele telefonie, voortvloeiend uit een gewogen gemiddelde van de percentages die eind 2007 zijn meegedeeld door de drie mobiele operatoren. De gebruikte weging is het marktaandeel eind 2007 in termen van simkaarten;
- de oppervlakte in km² die door het NIS is gepubliceerd;
- de jongste demografische gegevens per gemeente die door het NIS zijn gepubliceerd, namelijk de gegevens op 1 januari 2008.

Belgacom heeft laten weten dat de verdeling van de telefooncellen die voortvloeit uit de gegevens die door het BIPT waren verstrekt uitgaande van de van kracht zijnde reglementering, inhield dat in sommige gemeenten nieuwe telefooncellen in dienst moesten worden gesteld. Volgens Belgacom gaat het typisch om gemeenten met grote beboste of landbouwoppervlakten en in die gemeenten is het centrum al bediend.

Toch moet worden opgemerkt dat dit probleem snel zou kunnen verdwijnen omdat er plannen zijn om artikel 24 van de bijlage bij de WEC te hervormen. Volgens dat plan zou de aanbieder van de universele dienst de verplichting hebben om een bepaald aantal telefooncellen in dienst te houden met een minimale verdeling van een telefooncel per gemeente. Er zal evenwel een koninklijk besluit kunnen worden genomen om de nadere regels voor de geografische spreiding vast te stellen.

3.2.3. Breedbandinternet

Zoals vermeld in punt 1.2.3. bedraagt het percentage breedbandaansluitingen in België nu 25,6%, wat België de zesde plaats oplevert binnen het "Europa van de 15".

België zit nog steeds bij de landen waarvan de prijs voor breedbandaansluitingen hoog ligt, maar naar aanleiding van de acties van het Instituut doen verschillende elementen vermoeden dat een neerwaartse trend is ingezet.

Na de inwerkingtreding in september 2007 van een samenwerkingsakkoord tussen de federale overheid en de gemeenschapsinstanties, heeft het Instituut de marktanalyses kunnen afronden (de markten 11 en 12) met betrekking tot ontbundelde toegang op wholesale-niveau (inclusief gedeelde toegang) tot het aansluitnetwerk en met betrekking tot wholesale-breedbandtoegang, die essentieel zijn voor de verstrekking van breedbanddiensten. Dit heeft geleid tot het besluit van het Instituut van 10 januari 2008 betreffende de analyse van de markten 11 en 12, waarvan kan worden vermoed dat de eerste positieve effecten stilaan voelbaar zijn op de markt.

Kenmerkend voor de laatste maanden van 2008 is bijvoorbeeld het verschijnen van goedkope aanbiedingen of het voorstellen van "breedband"-abonnementen zonder dat de klant de prijs voor een vaste lijn moet betalen. Ook de mobiele operatoren hebben de jongste maanden voordelige tariefformules aangeboden voor breedbandtoegang. Men stelt een neerwaartse trend van de tarieven vast bij identieke bitsnelheden en tegelijk een verhoging van de bitsnelheid van de bestaande aanbiedingen, zonder dat de prijzen worden veranderd.

Daarom toont de prestatie-index voor breedbanddiensten die door de Europese Commissie is ingevoerd¹⁴ aan dat België in vergelijking met zijn buurlanden een van de hoogste downloadsnelheden heeft in Europa. Een vergelijking van de prijzen per kilobit per seconde laat bijvoorbeeld zien dat de aanbiedingen voor internettoegang in België gemiddeld bijna twee keer goedkoper zijn per snelheidseenheid.

¹⁴ Commission staff working document COM (2008) 594

Nog andere maatregelen zouden in de loop van 2009 de pressie moeten verhogen om de tarieven te doen zakken, zoals de invoering van een programma voor tariefvergelijking dat de consument in staat zou moeten stellen om op basis van zijn gebruikspatroon het meest voordelige aanbod te bepalen, zowel voor telefonie als voor internettoegang.

Wat de digitale kloof betreft, lijkt de enquête van de FOD Economie waarvan hierboven (punt 1.2.3) al sprake was en die in het tweede kwartaal van 2007 onder 10.000 Belgen is gehouden, erop te wijzen dat deze aan het verkleinen is.

Zo beschikten 67% van de Belgische gezinnen in 2007 over een of meer pc's tegenover 57% in 2006.

In 2007 hebben 60% van de gezinnen een internetaansluiting tegenover 54% in 2006 en 50% in 2005. Het lijken vooral eenoudergezinnen te zijn die recent een pc en internetaansluiting in huis hebben gehaald.

De studie van de FOD Economie meldt: "Van de 40% huishoudens die geen internet hebben, vindt de helft dit niet nodig of ongewenst. (...). Driekwart van die huishoudens heeft geen toegang om financiële redenen of omdat de nodige ict-vaardigheid ontbreekt". De FOD Economie concludeert dat het inkomensniveau, het opleidingsniveau, het statuut, het beroep en de leeftijd nog altijd belangrijke factoren zijn voor digitale uitsluiting. "Personen met een laag opleidingsniveau, oudere personen, werklozen en niet-actieven (geen studenten) blijven nochtans sterk vertegenwoordigd bij de Belgische bevolking die het internet nooit gebruikte."

Diezelfde studie van de FOD Economie toont aan dat behalve de klassieke toepassingen zoals het raadplegen van sites, het versturen van mails of het downloaden, de voornaamste toepassingen onlinebankieren of elektronische handel zijn. De toepassingen in verband met onlineadministratie of onlineonderwijs lijken daarentegen minder succes te hebben.

3.2.4 De mobiele telefonie

Wat de mobiele telefonie betreft blijft de penetratie onder de gehele Belgische bevolking toenemen, terwijl tezelfdertijd het aantal vaste aansluitingen blijft slinken. In termen van actieve abonnees bereikte de penetratiegraad van de mobiele telefonie eind 2008 95,42%.

3.3. HET TOEKOMSTIGE EUROPESE KADER

3.3.1 De sociale telefoontarieven

Het nieuwe Europese regelgevingskader zou een belangrijke weerslag kunnen hebben op de organisatie van de verstrekking van de sociale telefoontarieven in België.

Op het ogenblik dat dit verslag wordt afgewerkt beschikt het Instituut over een Engelstalige versie van het compromisvoorstel van het voorzitterschap van de Unie in verband met de nieuwe Universeledienstrichtlijn. Als het nieuwe artikel 9.2 van de Universeledienstrichtlijn zou worden aangenomen zoals het er nu voorstaat, dan zou het als volgt luiden:

“2. Member States may, in the light of national conditions, require that designated undertakings provide to consumers tariff options or packages which depart from those provided under normal commercial conditions, in particular to ensure that those on low incomes or with special social needs are not prevented from accessing the network referred to in Article 4(1), or using the services identified in Articles 4(3), 5, 6 and 7 as falling under the universal service obligations and provided by designated undertakings.”

Aangezien de bepalingen die opgesomd zijn in dit nieuwe artikel 9.2 (de artikelen 4 tot 7) de Europese juridische basis vormen voor de bepaling van de vier overige elementen van de universele dienst (toegang tot het netwerk en vaste telefonie, telefooncellen, universele telefoongids en universele inlichtingendienst) laat de nieuwe versie van de tekst van de richtlijn geen twijfel meer bestaan over het feit dat wat men het “sociale element” van de universele dienst pleegt te noemen, voortaan onlosmakelijk verbonden zal zijn aan de verrichting van een ander element van de universele dienst. Het “sociale element” zal met andere woorden niet langer een element op zich vormen maar vormt het bijvoegsel in de vorm van bijzondere tariefvoorwaarden bij een van de elementen die bedoeld zijn in de artikelen 4 tot 7 van de Universeledienstrichtlijn.

Er kan worden aangenomen dat het nieuwe Europese kader zal moeten zijn omgezet in Belgisch recht in de loop van 2010. Als de tekstontwerpen onveranderd blijven, veronderstelt dit dus dat vanaf die datum de sociale tarieven enkel nog zullen mogen worden verstrekt door de operator(en) waaraan de geografische universele dienst zal zijn toegewezen (daarom noodzakelijkerwijs vaste operator(en)) en dat bijgevolg de verrichtingen inzake sociale tarieven door een (vaste of mobiele) operator die geen aangewezen operator is, niet zullen mogen worden gefinancierd door een universeledienstfonds.

3.3.2. Universele dienst en breedbandinternet

Hierboven hebben we er de nadruk op gelegd dat de prijs voor breedband aan het zakken was. De FOD Economie heeft dan weer een zekere vermindering van de digitale kloof vastgesteld. De kwestie van de noodzaak om breedband op te nemen in de universele dienst blijft daarom nog altijd actueel. Dit zou de mogelijkheid bieden om breedbandinternettoegang te veralgemenen, met name ten aanzien van het gedeelte van de bevolking dat daarvoor nog niet de financiële middelen heeft.

In het regeerakkoord van 18 maart 2008 wordt aangekondigd dat "de regering op Europees niveau [zal] pleiten voor een uitbreiding van de universele dienst tot toegang van het hoog debiet". Dit perspectief is onlangs nog in herinnering gebracht door de minister voor Ondernemen en Vereenvoudigen ter gelegenheid van een antwoord op parlementaire vraag nr. 9786 "wat betreft uw vraag over het Belgisch standpunt, herinner ik u eraan dat wij ons altijd geëngageerd hebben voor de opname van breedbandinternet in de universeledienstverlening".

De inhoud van de universele dienst is niet besproken in het kader van de "review" die aan de gang is. Deze wordt immers geregeld specifiek herzien door de Europese Commissie, overeenkomstig artikel 15 van de Universeledienstrichtlijn.

In dat kader heeft de Commissie op 25 september 2008 een mededeling gepubliceerd waarin zij vaststelde: "De breedbanddekking en -penetratie zijn nog niet hoog genoeg om breedbandtechnologie op te nemen in de universeledienstverplichting, maar de drempel nadert snel, terwijl het aantal smalbandaansluitingen geleidelijk daalt".

De kans bestaat daarom dat de Commissie voorstelt om breedband op te nemen in haar definitieve mededeling over de tweede periodieke evaluatie inzake de omvang van de universele dienst, die verwacht wordt voor de tweede helft van 2009.

3.3.3. De mobiele telefonie

Inzake mobiele telefonie daarentegen heeft de Commissie nogmaals ter gelegenheid van de tweede periodieke evaluatie inzake de omvang van de universele dienst haar visie bevestigd dat een opname ervan in de universele dienst niet (meer) opportuun was. Daarenboven is er geen reden om aan te nemen dat de Commissie van mening zal veranderen in haar definitieve mededeling over de tweede periodieke evaluatie inzake de omvang van de universele dienst, die verwacht wordt voor de tweede helft van 2009.

De Commissie is immers van oordeel dat "de consument dankzij de concurrentie bij het aanbieden van mobiele communicatie inmiddels over een alom toegankelijke en betaalbare toegang tot mobiele communicatie beschikt".

3.4. VOORUITZICHTEN

Het jaar 2009 lijkt doorslaggevend te zullen worden voor de universele dienst.

Het Belgische regelgevende landschap zou in verschillende opzichten kunnen worden gewijzigd. Allereerst zullen de lopende gerechtelijke procedures inzake financiering van de sociale telefoontarieven waarschijnlijk worden afgerond in de loop van dit jaar, wat zou kunnen leiden tot veranderingen in de wetgeving ter zake. Nog wat de sociale telefoontarieven betreft zal het er ook op aankomen eventueel de bepalingen van artikel 74 van de WEC aan te passen aan het toekomstige Europese kader, dat het in de huidige staat niet langer toestaat dat het sociale telefoontarief wordt verstrekt (toch niet met financiering van binnen de sector) door mobiele operatoren.

Tevens wordt gewerkt aan een ontwerp van wijziging van artikel 24 van de bijlage bij de WEC, waarbij de verplichtingen inzake verdeling van de openbare telefoons worden verlicht.

Los van deze reglementaire aspecten zou in 2009 wat de dynamiek van de sector betreft de positieve invloed van de verschillende werkzaamheden en besluiten van het Instituut op de diensten die (mogelijk) betrokken zijn bij de universeledienstverplichtingen, voelbaar moeten zijn. De verdere automatisering van de procedure voor de toekenning van de sociale tarieven is daar een voorbeeld van, evenals de analyse van de markten 11 en 12 die nu afgerond is of de voorbereiding van het besluit inzake "price cap" waarop het Instituut zich toelegt.

Ten slotte zal in 2009 op Europees niveau waarschijnlijk een grondige bespreking worden aangevat over de universele dienst, inhoudelijk maar misschien ook wat betreft de andere aspecten van het beleid inzake universele dienst, zoals de aanwijzing van de aanbieders, de financiering of berekening van de kosten. Wat de inhoud betreft zal België pleiten voor een uitbreiding van de universele dienst naar breedband.