



**BELGISCH INSTITUUT VOOR POSTDIENSTEN
EN TELECOMMUNICATIE**

**VERSLAG VAN DE RAAD VAN HET BIPT
MET BETREKKING TOT DE ONTWIKKELING VAN DE UNIVER-
SELEDIENSTVERLENING OP TELECOMMUNICATIEGEBIED IN
2006 / VOORUITZICHT 2008**

Inhoudsopgave

Samenvatting.....	3
Voorwoord	4
1. Inhoud van de universele dienst in 2006.....	5
1.1. PRINCIPE	5
1.2. ONTWIKKELING VAN DE MARKT.....	5
1.2.1. <i>Vaste telefonie</i>	6
1.2.2. <i>Mobiele telefonie</i>	9
1.2.3. <i>Internet</i>	- 12 -
2. Uitvoering van de universeledienstverrichtingen.....	- 15 -
2.1. TECHNISCHE EN TARIFAIRE VOORWAARDEN VOOR DE VERSTREKKING VAN DE UNIVERSELE DIENST	- 15 -
2.1.1. <i>Technische voorwaarden voor de verstrekking van de universele dienst</i>	- 15 -
2.1.2. <i>Financiële voorwaarden voor de verstrekking van de universele dienst</i>	- 32 -
2.2. CONTROLES UITGEVOERD DOOR HET BIPT	- 38 -
2.2.1. <i>De naleving van de price cap</i>	- 38 -
2.2.2. <i>De beschikbaarheid en werking van de openbare telefooncellen</i>	- 44 -
2.3. ALGEMENE BEOORDELING	- 47 -
3. Toekomstige beleidslijnen met betrekking tot de inhoud van de universele dienst.....	50
3.1. DE WETGEVENDE ONTWIKKELINGEN.....	50
3.1.1. <i>Aanpassingen in de wet van 13 juni 2005</i>	50
3.1.2. <i>Secundaire reglementering</i>	50
3.2. BREEDBANDINTERNETTOEGANG	52
3.2.1. <i>De balans</i>	52
3.2.2. <i>De remedies</i>	54
3.3. DE MOBIELE TELEFONIE	55
3.4. DE EUROPESE ONTWIKKELINGEN	56
3.5. DE VOORUITZICHTEN	57

SAMENVATTING

Overeenkomstig de bepalingen van artikel 103 van de wet betreffende de elektronische communicatie van 13 juni 2005 analyseert dit verslag na een beknopte beschrijving van de situatie in de sector, enerzijds de manier waarop Belgacom zijn universeledienstverplichtingen is nagekomen in 2006, 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 aantal aansluitingen neemt af;
- de tarieven die in de vaste telefonie worden toegepast, liggen betrekkelijk hoog;
- het aantal mobiele aansluitingen neemt toe hoewel dit onder het Europese gemiddelde blijft;
- de tarieven van de mobiele telefonie liggen eveneens hoog;
- wat de internetaansluitingen betreft, onderscheidt België zich nog steeds door een hoge penetratie van de breedbandaansluitingen, hoewel het groeitempo verzwakt;
- de prijzen van de internetaansluitingen lijken boven het Europese gemiddelde te liggen.

Uit de analyse van het Instituut blijkt dat ervan mag worden uitgegaan dat Belgacom in termen van prijs de verplichtingen nakomt die erop rusten inzake universele dienst. In verband met de kwaliteit zijn de verschillende wettelijk opgelegde parameters in acht genomen. Het Instituut bemerkt echter een toename van het aantal storingen, maar merkt op dat het gemiddelde aantal storingen binnen de toegestane limieten valt.

Wat betreft de kwestie van de uitbreiding van de universele dienst, lijkt het voor het Instituut, gelet op de huidige ontwikkelingen van de mobiele markt, niet noodzakelijk om vandaag aan te bevelen om de universele dienst toe te passen op mobiele verbindingen.

Met betrekking tot de markt van de breedbandinternetaansluitingen hoopt het Instituut dat de acties die erop gericht zijn te zorgen voor een betere voorlichting van de consument via een grotere tarieftransparantie en de maatregelen die leiden tot een verlaging van de groothandelstarieven, als gevolg zullen hebben dat het aanbod van laaggeprijsde diensten groeit. Het Instituut zal echter aandachtig de Europese werkzaamheden volgen met betrekking tot de hervorming van het regelgevingskader dat op de elektronische-communicatiesector van toepassing is, met name wat de mogelijkheid betreft om gelet op de bijzondere situatie in sommige landen, universeledienstmechanismen in te stellen voor de breedbanddiensten. Het Instituut zal denkwerk verrichten over de werkingskosten van de universele dienst en de weerslag daarvan op de tarieven, alsook de ontwikkeling van de concurrentie op de markt.

VOORWOORD

Het doel van dit verslag is tweevoudig.

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

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.

Wat betreft het deel in verband met de uitvoering van de universeledienstverplichtingen tijdens het jaar 2006, zal nog altijd worden verwezen naar de technische en tarifaire voorwaarden van de verrichting van de elementen van de universele dienst die vastgelegd zijn in de bijlage bij de wet van 21 maart 1991. Artikel 163 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie is echter gewijzigd door de wet van 20 juli 1996 houdende diverse bepalingen. Dat artikel 163 van de wet van 13 juni 2005 stelt een overgangperiode vast waarin Belgacom de universele dienst moet verstrekken. Het jaar 2006 valt 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. De wijziging van dat artikel 163, dat in werking is getreden op 7 augustus 2006, heeft betrekking op de technische en tarifaire voorwaarden van de verrichting. Sedert die datum is Belgacom verplicht om de universele dienst te verstrekken onder de voorwaarden die vastgesteld zijn in de bijlage bij die wet van 13 juni 2005. Om de gegevens evenwel op jaarbasis voor te stellen, zal dit verslag rekening houden met de technische en tarifaire voorwaarden die begin 2006 van toepassing waren, namelijk die van de wet van 21 maart 1991.

Niettemin geldt de overgangperiode waarin artikel 163 van de wet van 13 juni 2005 voorziet enkel voor de elementen waarvoor de aanbieder is aangewezen door de Koning en geldt die 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 2006

1.1. PRINCIPE

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

Tijdens het jaar 2006 had Belgacom de verplichting om de volgende universeledienstverrichtingen te doen¹:

- 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.

Zoals wij in punt 1.1 vermeldden hebben de universeledienstverplichtingen in 2006 betrekking op de verschillende aspecten van de vaste telefonie en de openbare telefooncellen. Hoewel bovendien internettoegang in de universeledienstverplichtingen wordt beoogd, is dat enkel via de verplichting om op het hele grondgebied de toegang tot het openbare telefoonnet op een vaste locatie beschikbaar te stellen.

Er dient te worden opgemerkt dat de levering van "een functionele internettoegang" niet de levering van een internetdienst betekent, 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 door de mobiele operatoren van de sociale telefoontarieven.

Desondanks is de universele dienst geen statisch begrip (cf. *infra*, onder titel 3) en in het licht daarvan komt het erop aan aandachtig te blijven voor de ontwikkeling van de markten voor mobilofonie en breedbandinternet. Daarom hebben wij ervoor gekozen om in dit deel de situatie te

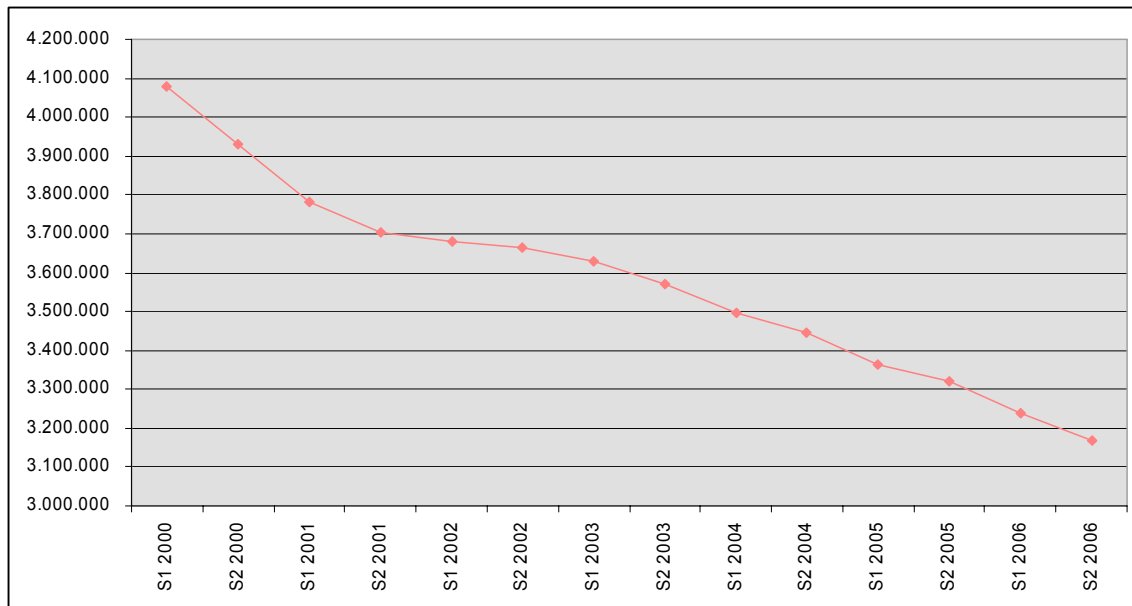
¹ Die lijst is overgenomen uit artikel 68 van de wet van 13 juni 2005, waaruit het sociale element is verwijderd, aangezien de verplichting om sociale telefoontarieven te verstrekken niet langer alleen op Belgacom rust

schetsen van de markten voor vaste telefonie, voor mobiele telefonie en voor internet (laag en hoog debiet).

1.2.1. Vaste telefonie

In 2006 beschikten de Belgische gezinnen gemiddeld over 1,05 telefoonaansluitingen, alle kanalen dooreen (via het PSTN-, ISDN- en kabelnetwerk), hetgeen 44,6 aansluitingen per 100 inwoners vertegenwoordigt². De penetratie ligt onder het Europese gemiddelde (Europa van de vijftien), aangezien de laatste cijfers die beschikbaar zijn, gewag maken van een gemiddelde dichtheid in Europa van 52,7% in 2005³.

In grafiek 1.1 hieronder wordt de ontwikkeling getoond van het aantal telefoonaansluitingen via een analoge PSTN-lijn in België sedert het midden van het jaar 2000. Men stelt een vermindering van het aantal aansluitingen vast van 22,3% over zes jaar. De vermindering van het aantal analoge aansluitingen wordt echter in de loop van diezelfde periode gedeeltelijk gecompenseerd door een toename van het aantal aansluitingen via de kabel. Zo was de afname van het *totale* aantal aansluitingen (via het PSTN- en ISDN-netwerk en via de kabel) tussen 2000 en 2006 (vermindering met 6,07%) minder sterk dan de afname van het aantal analoge aansluitingen⁴.



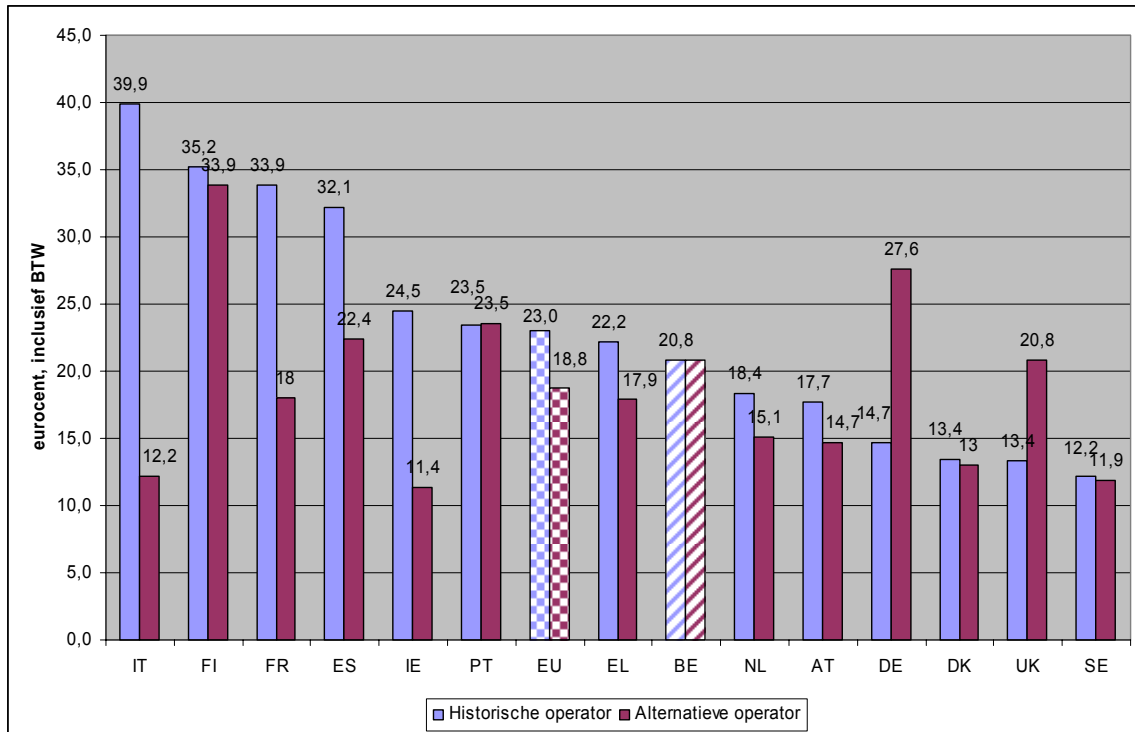
Grafiek 1.1. Ontwikkeling van het aantal PSTN-telefoonaansluitingen in België (2000-2006)

² Raadgevend Comité voor de telecommunicatie. Dertiende jaarverslag van het Raadgevend Comité voor de telecommunicatie 2006, tabel 2.4, pag. 111

³ OESO, Communications Outlook 2007

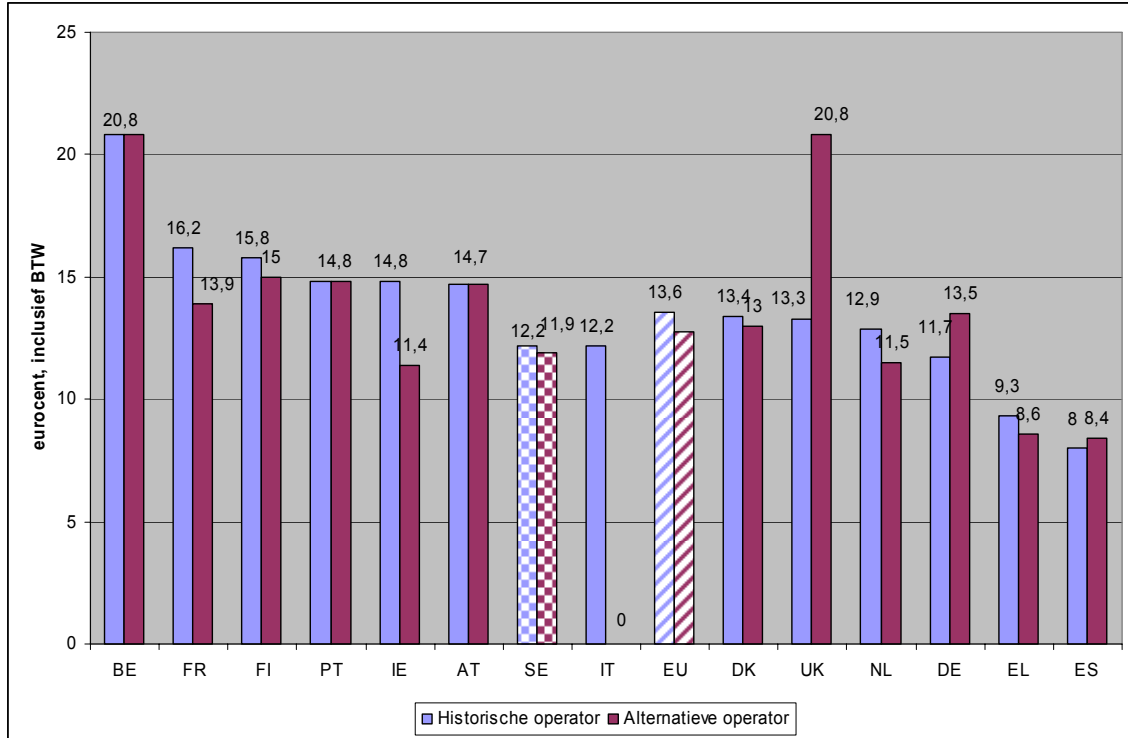
⁴ Raadgevend Comité voor de telecommunicatie (2006), pag. 107, tabel 2.1.

De grafieken 1.2 en 1.3 illustreren het prijsniveau van de historische en van de alternatieve operatoren in de Europese Unie (Europa van de 15) voor een nationale of lokale oproep van 3 minuten. Er moet worden opgemerkt dat die prijzen geen rekening houden met de koopkracht in de verschillende landen; ze moeten dus worden genuanceerd met die grafieken. Toch kan worden vastgesteld dat België qua prijs van de lokale verbindingen zowel voor de prijzen van de historische operator als die van de alternatieve operatoren, het duurste land is van de 15 lidstaten. Aangezien in België één tarief geldt voor het hele grondgebied, bereikt België daarentegen met diezelfde prijzen betere resultaten wat de nationale gesprekken betreft, waarbij het net onder het Europese gemiddelde komt. Rekening houdende met zijn beperkte oppervlakte en hoge bevolkingsdichtheid blijft België niettemin een van de duurste landen.



Grafiek 1.2. Prijs van een nationale oproep van 3 minuten in de landen van het Europa van de 14 (2006)⁵

⁵ 12e implementatierapport Europese Commissie.
http://ec.europa.eu/information_society/policy/ecomm/library/communications_reports/annualreports/12threport/index_en.htm Volume 2, pag. 95

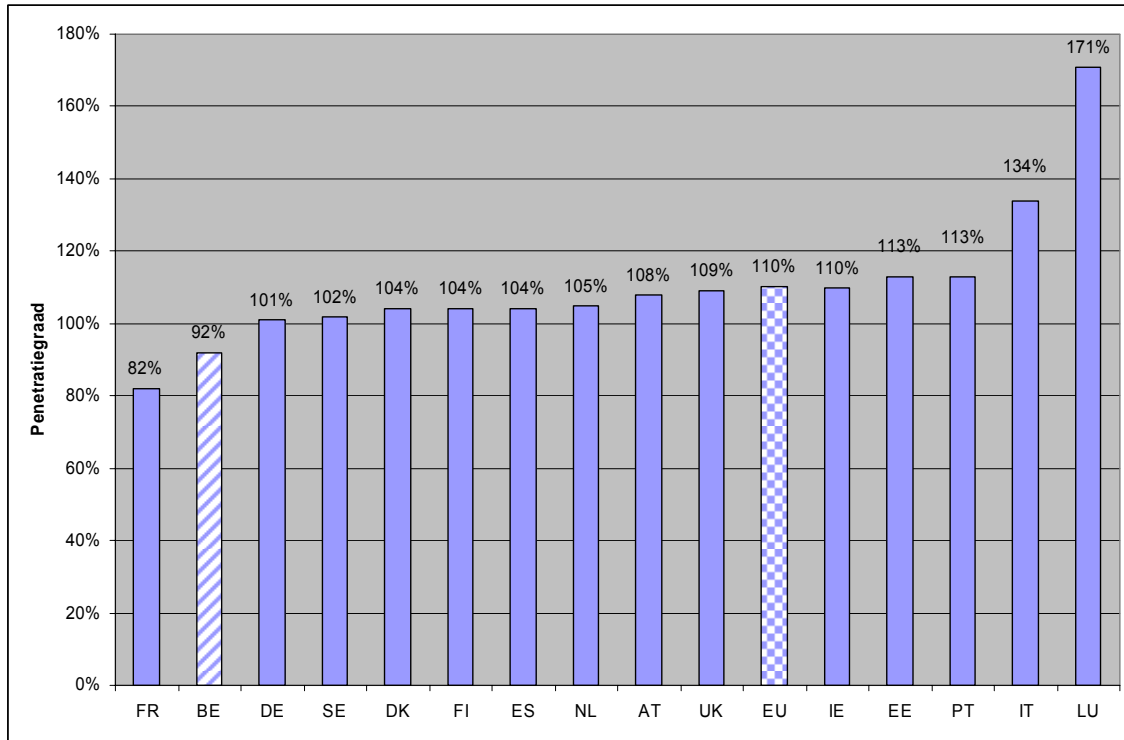


Grafiek 1.3. Prijs van een lokale oproep van 3 minuten in de landen van het Europa van de 14 (2006)⁶

⁶ 12^{de} implementatierapport Europese Commissie.
http://ec.europa.eu/information_society/policy/ecomms/library/communications_reports/annualreports/12threport/index_en.htm Volume 2, pag. 94

1.2.2. Mobiele telefonie

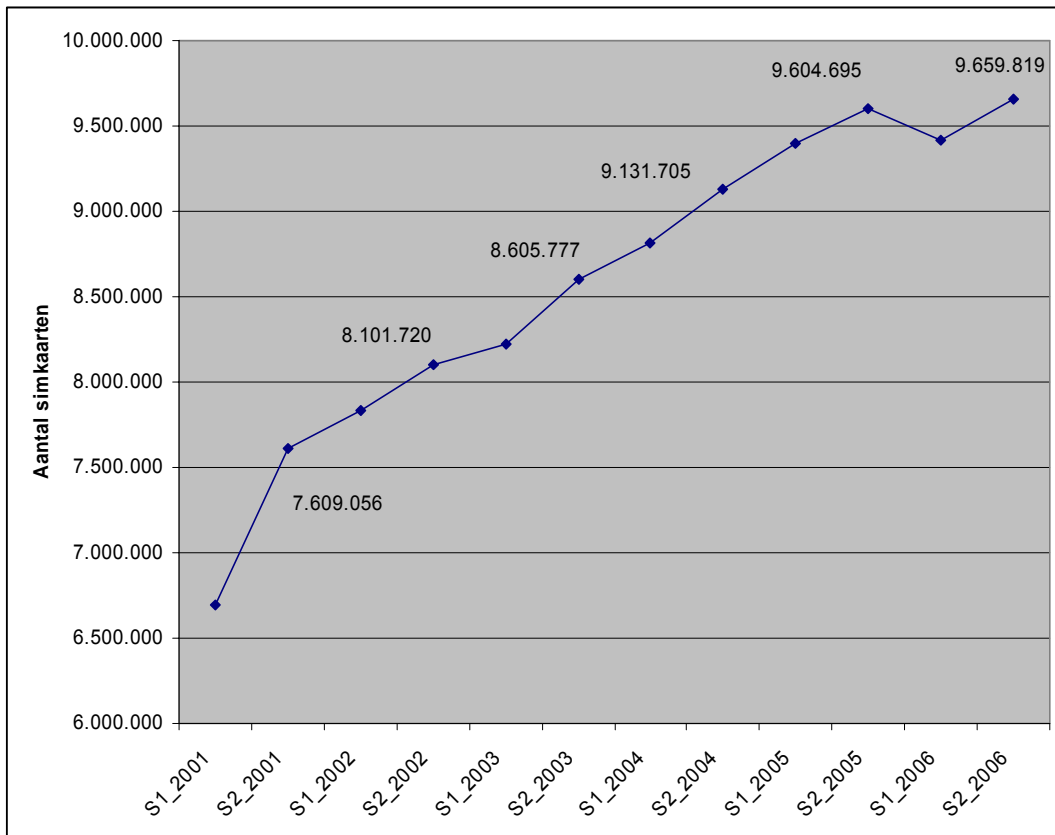
Grafiek 1.4 hieronder toont de penetratie van de mobiele telefonie in het Europa van de 15 voor eind oktober 2006. Het aangegeven percentage vertegenwoordigt het aantal gebruikers (vooraf-betaalde kaarten en abonnementen) per 100 inwoners. Met een penetratie van 92% in 2006 zat België achteraan in het peloton en een stuk onder het Europese gemiddelde (110%).



Grafiek 1.4. Penetratiegraad van de mobiele telefonie in de Europese Unie (Europa van de 15), 2006⁷

De ontwikkeling van het aantal gebruikers van een mobiele-telefoniedienst in België sedert 2001 wordt geïllustreerd in grafiek 1.5 hieronder. Men kan vaststellen dat de tendens omgekeerd verloopt dan die welke we hebben vastgesteld bij de vaste telefonie: het aantal simkaarten is alleen maar toegenomen.

⁷ 12e implementatierapport Europese Commissie.
http://ec.europa.eu/information_society/policy/ecomms/library/communications_reports/annualreports/12threport/index_en.htm Volume 2, pagina 39, figuur 35

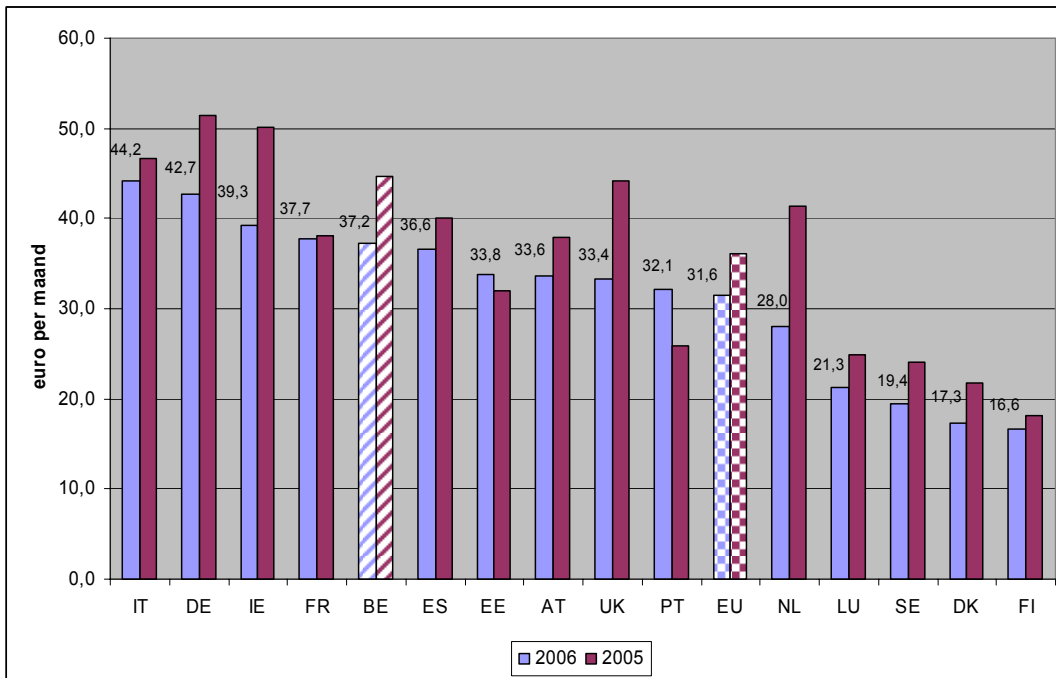


Grafiek 1.5. Ontwikkeling van het aantal simkaarten in België (2001-2006)⁸

Grafiek 1.6 hieronder laat zien wat eenzelfde korf kost in de landen van het Europa van de 15. In die korf zitten de kostprijs van een abonnement, alsook een reeks oproepen vanaf mobiele toestellen. De hier aangeduide kosten zijn die van een gemiddelde gebruiker, d.i. iemand die 75 oproepen verricht (36% naar vaste toestellen en 64% naar mobiele toestellen) en 34 sms-berichten verstuurt⁹. België zit met 37,2 euro per maand een stuk boven het Europese gemiddelde van 31,6 euro/maand. Ook hier houden de bedragen geen rekening met de koopkracht in de verschillende landen.

⁸ Bron: BIPT, volgens de aangifte van de operatoren

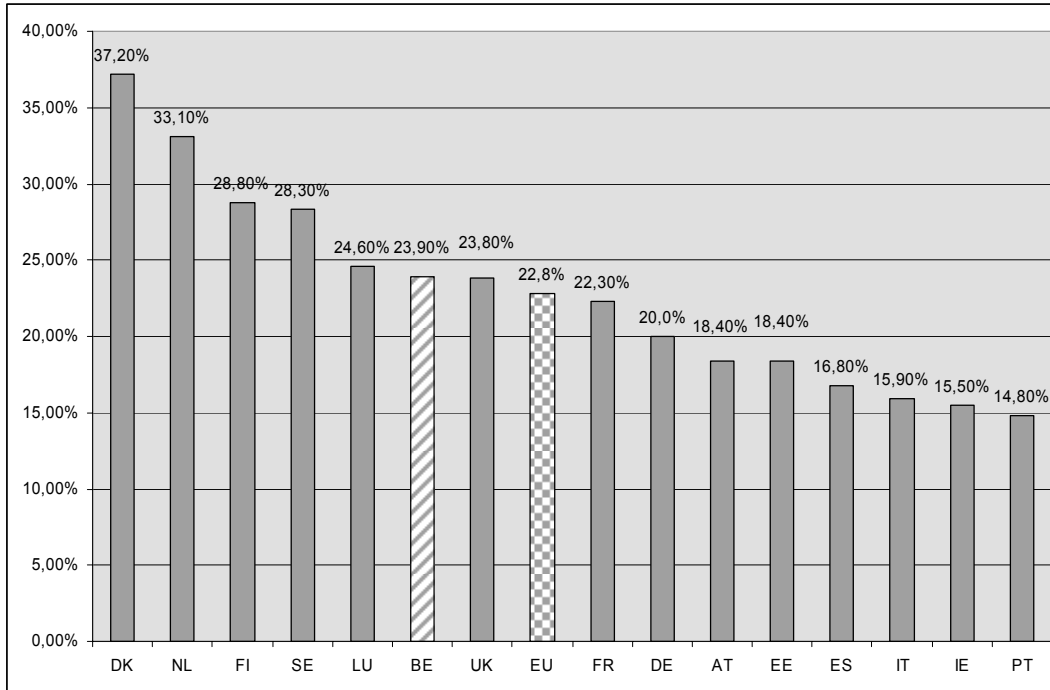
⁹ De Europese Commissie heeft de prijs opgegeven van twee operatoren per land; de hier vermelde prijzen zijn het resultaat van een eenvoudig rekenkundig gemiddelde van twee opgegeven prijzen.



Grafiek 1.6. Maandelijks uitgaven voor mobiele telefonie van een gemiddelde gebruiker

1.2.3. Internet

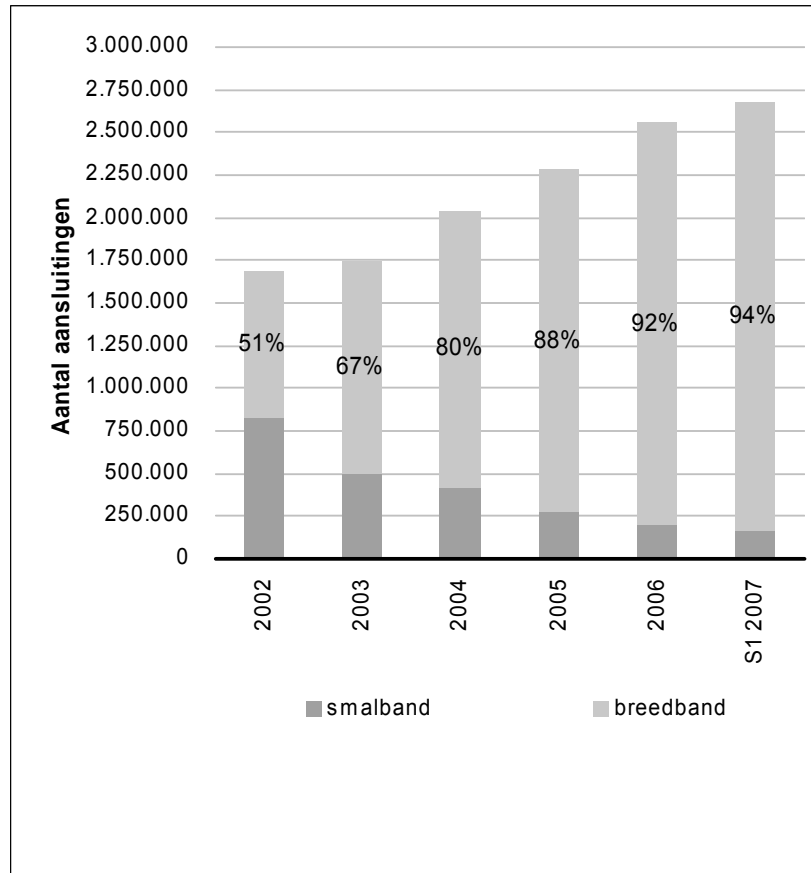
België wordt gekenmerkt door een hoge penetratie van de breedbandverbindingen. Grafiek 1.7 hieronder laat zien dat België eind juni 2007 het zesde land was met de hoogste penetratiegraad van breedbandinternet onder de bevolking. Men stelt sinds enkele jaren een achteruitgang vast in de rangschikking van België: in 2003 stond het op de tweede plaats, net achter Denemarken.



Grafiek 1.7. Penetratiegraad van breedbandinternet in de Europese Unie (Europa van de 15), 1 juli 2007¹⁰

Wat het Belgische landschap altijd heeft gekenmerkt is het erg grote aandeel van de breedbandaansluitingen in het totale aantal aansluitingen. Het aantal smalbandverbindingen wordt geleidelijk aan kleiner, zoals te zien is op grafiek 1.8 hieronder. Op het einde van het eerste semester van 2007 waren 94% van de verbindingen breedbandverbindingen.

¹⁰ Communications Committee working document: Broadband access in the EU: situation on 1 July 2007
http://ec.europa.eu/information_society/policy/ecomms/doc/implementation_enforcement/broadband_access/Broadband_data_july07_final.pdf



Grafiek 1.8. Ontwikkeling van het aantal internetabonnees in België (2002- S1 2007) ¹¹

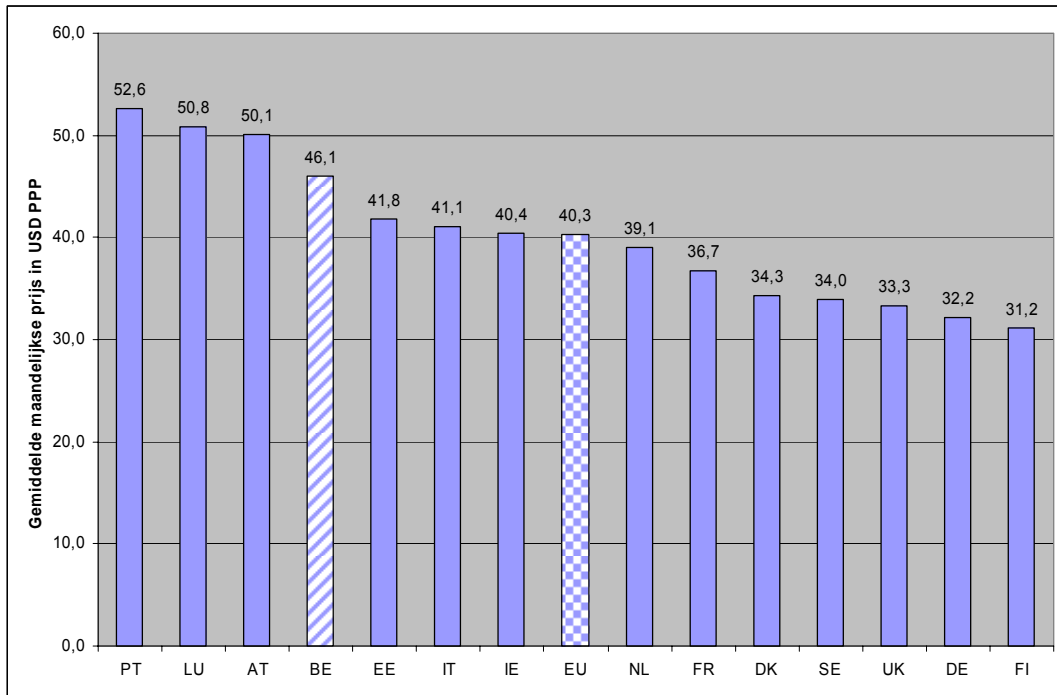
Wat het prijsniveau van breedband betreft kan worden vastgesteld dat deze internettoegang in België duurder is dan het gemiddelde van de 14 landen van Europa (zie grafiek 1.9). ¹²

¹¹ Bronnen:

Smalbandverbindingen: ISPA

Breedbandverbindingen: BIPT

¹² De koopkrachtpariteit geeft de verhouding weer tussen de hoeveelheid van de eigen munt en de hoeveelheid van de dollar die nodig zijn om eenzelfde korf van goederen en diensten te kopen. De in aanmerking genomen koopkrachtpariteit tussen België en de Verenigde Staten = 0,855372, wat wil zeggen dat er voor elke dollar slechts 0,855372 euro moet worden gependend om hetzelfde product te verkrijgen in België.



Grafiek 1.9. Gemiddelde maandelijkse abonnementsprijs in USD PPP¹³

¹³ OESO breedbandportaal www.oecd.org/sti/ict/broadband - grafiek 4e

2. UITVOERING VAN DE UNIVERSELEDIENSTVERRICHTINGEN

Dit deel heeft tot doel de manier voor te stellen waarop Belgacom zijn universeledienstverplichtingen nakomt. In het eerste punt worden de statistieken voorgesteld die Belgacom heeft bezorgd als antwoord op een vragenlijst van het BIPT, waarbij de verrichtingen van de dienstverlener worden beoordeeld ten opzichte van de indicatoren die opgenomen zijn in de bijlage bij de wet van 21 maart 1991 (zie hierboven onder "Voorwoord"). Het tweede punt gaat over de controles die het Instituut heeft verricht, met name om de juistheid na te gaan van de gegevens die door Belgacom zijn meegegeven. Ter afsluiting wordt in een laatste punt een algemene beoordeling gegeven van de manier waarop Belgacom zijn universeledienstverplichtingen nakomt.

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

2.1.1. Technische voorwaarden voor de verstrekking van de universele dienst

Het BIPT heeft naar Belgacom een vragenlijst gestuurd die moest evalueren of deze operator de verplichtingen nakomt die erop wegen in diens hoedanigheid van universeledienstverlener. Die vragenlijst werd logischerwijze opgebouwd met inachtneming van de structuur en de nummering van bijlage 1 bij de wet van 21 maart 1991. De lijst bevatte achtereenvolgens:

- vragen met betrekking tot de technische voorwaarden voor de verstrekking van de universele dienst;
- vragen met betrekking tot de financiële voorwaarden voor de verstrekking van de universele dienst;
- de lijst van de door de universeledienstverlener te publiceren informatie.

Hieronder geeft en becommentarieert het Instituut een samenvatting van de antwoorden die Belgacom heeft verstrekt, zodat die kunnen worden vergeleken met de doelstellingen die in de wet¹⁴ zijn vastgelegd en met de resultaten die voordien zijn geboekt.

2.1.1.1. Leveringstermijn voor de aansluiting op het openbaar geschaald net (art. 2, § 2 van bijlage 1 bij de wet van 21 maart 1991)

- Percentage geldige afgesloten aansluitingscontracten waarvoor de abonnee niet heeft gevraagd om te worden aangesloten op een voor hem geschikt moment, die uitgevoerd zijn binnen X werkdagen:

Aansluiting op het openbare netwerk binnen 5 werkdagen	Doelstelling vastgelegd in de wet	Uitvoering							
		1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006
1e kwartaal	Min 95%	94,92%	96,21%	97,81%	97,93%	94,49%	93,9%	94,7%	94,1%
2e kwartaal	Min 95%	96,12%	95,16%	97,65%	96,95%	93,31%	93,5%	94,4%	95,51%
3e kwartaal	Min 95%	95,40%	96,87%	97,19%	97,8%	92,16%	94,1%	94,54%	97,50%
4e kwartaal	Min 95%	93,50%	97,69%	97,65%	97%	92,97%	94,45%	89,48%	96,46%
Gemiddelde	Min 95%	95,00%	97,00%	97,58%	97,42%	93,23%	94%	93,23%	95,89%

¹⁴ In de tabellen met de behaalde resultaten worden de vakjes donker gemaakt wanneer de wettelijk opgelegde doelstelling niet is bereikt

Aansluiting op het openbare netwerk binnen 8 werkdagen	Doelstelling vastgelegd in de wet ¹⁵	Uitvoering							
		1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006
1e kwartaal	-	92,39%	96,73%	98,13%	98,2%	95,97%	95,47%	96,6%	95,3%
2e kwartaal	-	95,37%	96,68%	98,03%	97,9%	95,82%	95,19%	96,2%	97,68%
3e kwartaal	-	93,54%	97,54%	98,06%	98%	94,38%	96%	96,53%	99,40%
4e kwartaal	-	94,03%	97,95%	98,03%	97,5%	94,80%	96,12%	94,17%	97,93%
Gemiddelde	-	94,00%	97,00%	98,06%	97,9%	95,24%	95,7%	95,82%	97,58%

Aansluiting op het openbare netwerk na 8 werkdagen	Doelstelling vastgelegd in de wet ¹⁶	Uitvoering							
		1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006
1e kwartaal	-	7,61%	3,27%	1,87%	1,8%	4,03%	4,53%	3,4%	4,70%
2e kwartaal	-	4,63%	3,32%	1,97%	2,1%	4,18%	4,81%	3,9%	2,32%
3e kwartaal	-	6,46%	2,46%	1,94%	2%	5,62%	4%	3,47%	0,60%
4e kwartaal	-	5,97%	2,05%	1,97%	2,5%	5,20%	3,88%	5,83%	2,07%
Gemiddelde	-	6,00%	3,00%	1,94%	2,1%	4,76%	4,3%	4,17%	2,42%

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.

Na de problemen die zich hebben voorgedaan in het 3e en 4e kwartaal van 2005 (zie jaarverslag 2005) stijgt de indicator voor het 1e kwartaal van 2006 en komt in de buurt van waarden die vergelijkbaar zijn met diegene die zijn opgetekend tijdens de eerste drie kwartalen van 2005.

In het tweede kwartaal wordt een vooruitgang van die parameter vastgesteld.

Belgacom heeft dezelfde meetmethode blijven toepassen als diegene die gebruikt is in de vorige jaren, en heeft sedert het 3e kwartaal gegevens genomen die gehaald zijn uit het nieuwe beheerssysteem dat Belgacom toepast (OMS/NPS) dat in de plaats is gekomen van zijn vroegere systeem (ASN).

Wat die parameter betreft, stelt men vast dat de vraag naar aansluitingen van eenvoudige PSTN-lijnen (waarvoor de universeledienstverplichtingen gelden) aan het afnemen is. De meeste aanvragen slaan immers op lijnen waarbij ADSL aan PSTN is gekoppeld.

Een groot deel van de aansluitingen van eenvoudige PSTN-lijnen worden uitgevoerd na een verhuizing en kunnen dus als PLI worden verricht (daarbij neemt de klant de bestaande lijn en installatie over), waarvoor er slechts een minimale ingreep ter hoogte van de telefooncentrale nodig is en die dus heel snel kan worden uitgevoerd.

De overige aanvragen die een meer ingewikkelde technische interventie vergen, vertegenwoordigen een relatief beperkt aantal interventies door de technische teams van Belgacom.

¹⁵ De wet van 21 maart 1991 stelt voor deze indicator inzake dienstkwaliteit geen doelstelling vast

¹⁶ De wet van 21 maart 1991 stelt voor deze indicator inzake dienstkwaliteit geen doelstelling vast

- In hoeveel procent van de gevallen heeft de universeledienstverlener een alternatieve oplossing geboden, omdat de leveringstermijn langer dan acht werkdagen duurde?

De moeilijke gevallen worden onderworpen aan een technisch onderzoek. Wanneer het "technisch onmogelijk"¹⁷ geacht wordt om de aansluiting binnen de vastgestelde termijnen uit te voeren, wordt een alternatieve oplossing aan de klanten voorgesteld. Belgacom heeft een systeem ontwikkeld waarbij een gsm op proactieve manier wordt aangeboden aan de particuliere klanten gedurende de volledige duur van de installatie van hun lijn.

Klanten die in een "technisch onmogelijke" situatie verkeren, en die nog geen aansluiting bezitten op het adres in kwestie ontvangen een brief die hen op de hoogte brengt van de situatie en waarin hun gevraagd wordt om hun gsm in de teleboetiek van hun keuze te komen ophalen. Zij moeten de gsm uiterlijk één maand na de installatie van hun lijn op dezelfde plaats terugbrengen. Er zijn gsm-toestellen beschikbaar in het kader van die specifieke actie maar aangezien steeds meer klanten al over een gsm beschikken, wordt aan de klanten ook een voorafbetaalde kaart aangeboden.

Door die werkwijze zijn er 72 gsm-toestellen uitgeleend en ongeveer 355 voorafbetaalde kaarten verstrekt. Die cijfers geven de aantallen gsm's en kaarten weer die effectief verstrekt zijn en niet het (grotere) aantal klanten aan wie die procedure is voorgesteld.

- In hoeveel procent van de gevallen van geldige aansluitingscontracten kreeg de abonnee een datum voor de levering van de aansluiting, uiterlijk één dag na de registratie van zijn aanvraag?

	Doelstelling vastgelegd in de wet	Uitvoering							
		1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006
1e kwartaal	Min 95%	94,23%	95,73%	98,43%	98,5%	93,30%	93,89%	94,17%	85,69%
2e kwartaal	Min 95%	95,16%	96,83%	98,51%	98%	92,25%	93,63%	94,43%	96,68%
3e kwartaal	Min 95%	95,01%	98,26%	95,36%	98,4%	94,17%	95,38%	95,42%	99,73%
4e kwartaal	Min 95%	95,21%	98,48%	98,01%	98,5%	93,36%	96,29%	93,78%	98,12%
Gemiddelde	Min 95%	95,00%	97,00%	97,58%	98,35%	93,26%	94,87%	94,10%	95,06%

Behalve voor het 1e kwartaal is de in de wet vastgelegde doelstelling bereikt voor het percentage gevallen waarin een abonnee een datum krijgt voor de levering van de aansluiting binnen 24 uur na zijn aanvraag. Het uitzonderlijk lage cijfer in het 1e kwartaal dat volgde op de slechte resultaten van het jaar voordien wordt volgens Belgacom verklaard door problemen die ondervonden zijn op het niveau van het ASN-systeem voor het beheer van de aansluitingen.

Belgacom preciseert dat na de overstap naar een nieuw beheerssysteem (OMS/NPS) de vermelde cijfers gegevens bevatten die gehaald zijn uit het vroegere ASN-systeem voor sommige van de bediende regio's en uit OMS/NPS voor de andere. De overstap is afgelopen in juni 2006.

¹⁷ Dit is wanneer de installatie van de lijn om technische redenen meerdere weken vergt of zelfs meerdere maanden.

2.1.1.2. Storingspercentage per toegangslijn en percentage storingen op het totale aantal toegangslijnen tot het openbare geschakelde netwerk (art. 2, § 3 van bijlage 1 bij de wet van 21 maart 1991)

Storingspercentage	Doelstelling vastgelegd in de wet	Uitvoering							
		1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006
1e kwartaal	Max 7,5%	4,19%	3,28%	4,23%	5,74%	5,43%	5,47%	5,48%	6,98%
2e kwartaal	Max 7,5%	4,03%	3,56%	4,51%	5,54%	5,03%	5,30%	5,83%	6,79%
3e kwartaal	Max 7,5%	3,95%	3,59%	5,25%	6,42%	6,05%	6,63%	7,06%	7,47%
4e kwartaal	Max 7,5%	3,91%	3,37%	5,20%	5,90%	5,77%	6,38%	6,73%	8,19%
Gemiddelde	Max 7,5%	4,00%	3,50%	4,79%	5,9%	5,57%	5,94%	6,27%	7,36%

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

Evenzeer worden enkel storingen 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 storingen dat overeenstemt met het werkelijke aantal getroffen eindgebruikers.

Hoewel het doel van 7,5% storingen wordt gehaald, wordt de verslechtering die in 2004 en 2005 is benadrukt, bevestigd en blijft die zelfs toenemen. Op te merken valt dat de situatie nog het meest achteruitgaat in het derde en vierde kwartaal. De situatie op het einde van het jaar laat geen teken van verbetering zien.

Om die situatie uit te leggen, vermeldt Belgacom dezelfde factoren als het jaar voordien, namelijk:

- de negatieve invloed die op de resultaten wordt uitgeoefend door de sterke toename van de volumes en in het bijzonder van de BRUO- en BROBA-volumes die ingrepen vergen op het niveau van de verdelers. De bewerkingen op dat niveau als gevolg van de grotere volumes, veroorzaken een toename van de storingen;
- 25 dagen stormweer die opgetekend zijn in augustus (de normale waarde is 11,1 dagen) en de gemiddelde neerslag (202 l/m^2) die ruimschoots boven de normale waarden lag (70 l/m^2). De overvloedige neerslag veroorzaakt grote schade aan het netwerk van Belgacom en heeft dus een invloed op de parameters in verband met storingen.

Het actieplan dat Belgacom in 2005 heeft aangekondigd om de verschillende, terugkerende problemen in verband met de storingen structureel aan te pakken, om die zo snel mogelijk op te sporen en ze op de meest gepaste manier en op de meest gepaste plaatsen (verdelers, straatverdelers, enz.) te verhelpen, lijkt in 2006 geen overtuigende resultaten te hebben opgeleverd.

2.1.1.3. Herstelling van storingen (art. 2, § 4 van bijlage 1 bij de wet van 21 maart 1991)

- Wat was tijdens de observatieperiode het percentage gemelde storingen dat werd hersteld vóór het einde van de werkdag, volgend op de dag van de melding bij de universeledienstverlener?

Herstelling van defecten	Doelstelling vastgelegd in de wet	Uitvoering							
		1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006
1e kwartaal	Min 90%	88,56%	93,31%	84,36%	88,35%	88,63%	91,76%	90,67%	89,33%
2e kwartaal	Min 90%	91,07%	90,76%	87,96%	87,96%	89%	90,44%	89,8%	85,2%
3e kwartaal	Min 90%	88,87%	87,66%	78,32%	83,7%	89,26%	85,79%	84,95%	79,83%
4e kwartaal	Min 90%	90,31%	87,55%	71,17%	88,82%	88,49%	88,68%	85,72%	86,02%
Gemiddelde	Min 90%	90,00%	90,00%	80,45%	84,80%	88,10%	89,17%	88,01%	85,10%

Voor het zesde jaar op rij bereikt Belgacom niet de doelstellingen die het voor die parameter moet halen. Na een verbetering die zich eind 2005 leek aan te kondigen en tijdens het eerste kwartaal leek te worden bevestigd, is de algemene tendens vanaf het tweede kwartaal opnieuw neerwaarts gericht. Ook hier geeft Belgacom de schuld aan het slechte weer; het klopt dat de storingen die daaruit voortvloeien doorgaans groter zijn, en dus trager kunnen worden opgeheven.

In verband daarmee herinnert Belgacom eraan dat er in april 20 dagen stormweer zijn opgetekend terwijl de normale waarde 6,6 dagen bedraagt. Ook in mei 2006 waren er 20 dagen stormweer (de normale waarde is 11,2 dagen). Bovendien lagen de regionale jaargemiddelden van de neerslag allemaal een stuk boven de normale waarden. Ze schommelden van 176% ten opzichte van de normale waarden in de Kempen tot 245% in de kuststreek.

Belgacom verduidelijkt ook dat talrijke openbare werkzaamheden die zijn uitgevoerd tijdens de periode voor de gemeenteraadsverkiezingen aan de oorsprong lagen van talrijke storingen ter hoogte van de kabels. Die werkzaamheden hebben directe (kabelbreuken) en indirecte gevolgen gehad (effect van de vochtigheid door infiltratie op beschadigde kabels).

Dit neemt niet weg dat er zich elk jaar bijzondere situaties voordoen en dat de klimaatontregeling volgens alle experts in de loop van de jaren waarschijnlijk nog zal toenemen. Daarom zou de structuur van de werking, het ontwerp van de netwerken en van de uitrusting ervan geleidelijk aan daaraan moeten worden aangepast, om aan de wettelijke eisen te voldoen.

- Wat was bij de overige storingspercentages het percentage storingspercentages dat werd hersteld voor het einde van de vierde werkdag, volgend op de dag van de melding bij de universeledienstverlener?

	Doelstelling vastgelegd in de wet	Uitvoering							
		1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006
1e kwartaal	100%	96,56%	98,40%	96,87%	95,54%	95,86%	97,21%	96,54%	95,71%
2e kwartaal	100%	97,93%	98,06%	98,54%	95,4%	96,52%	96,56%	96,69%	93,13%
3e kwartaal	100%	97,09%	96,93%	95,62%	93,1%	93,33%	94,39%	93,91%	88,88%
4e kwartaal	100%	97,44%	95,95%	93,93%	96,22%	94,76%	95,12%	92,16%	92,69%
Gemiddelde	100%	97,00%	97,00%	96,24%	95,01%	95,12%	95,82%	94,80%	92,6%

Er bestaat onmiskenbaar een overeenkomst tussen de verrichtingen van de verschillende parameters met betrekking tot storingspercentages. Het is logisch dat wanneer equivalente middelen worden ingezet, de procentuele toename van storingspercentages als gevolg heeft dat de resultaten inzake opheffing van die storingspercentages achteruitgaan.

Hoewel men desnoods nog kan begrijpen dat Belgacom de doelstelling van 100% niet systematisch bereikt, die het bedrijf onrealistisch vindt omdat daarbij geen ruimte wordt gelaten voor een aantal heel bijzondere gevallen, neemt dat niet weg dat de situatie sedert 2000 altijd maar verslechtert en dat die verslechtering bijzonder uitgesproken is in 2006.

2.1.1.4. Percentage niet-geslaagde oproepen (art. 2, § 5 van bijlage 1 bij de wet van 21 maart 1991)

- Percentage niet-geslaagde oproepen op nationaal niveau

	Doelstelling vastgelegd in de wet ¹⁸	Uitvoering							
		1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006
1e kwartaal	-	0,32%	0,42%	0,10%	0,03%	0,02%	0,12%	0,03%	0,03%
2e kwartaal	-	0,31%	0,34%	0,11%	0,04%	0,04%	0,04%	0,03%	0,04%
3e kwartaal	-	0,38%	0,29%	0,09%	0,02%	0,05%	0,04%	0,02%	0,07%
4e kwartaal	-	0,52%	0,26%	0,05%	0,05%	0,07%	0,03%	0,07%	0,05%
Gemiddelde	-	0,40%	0,30%	0,08%	0,03%	0,05%	0,06%	0,04%	0,05%

Een niet-geslaagde oproep is een poging tot verbinding met een nummer dat correct werd gevormd, maar waarbij geen bezettoon noch een beltoon noch een antwoordsignaal herkend is op de toegangslijn van de oproeper, en dat binnen 30 seconden. Die duur loopt vanaf het moment dat de adresinformatie voor het opzetten van de verbinding is ontvangen door het netwerk.

De waarden worden gemeten tijdens de piekuren (de meest kritieke situatie) door middel van een oproepsimulator.

¹⁸ De wet van 21 maart 1991 stelt voor deze indicator inzake dienstkwaliteit geen doelstelling vast

- Percentage niet-geslaagde oproepen binnen de Europese Unie

	Doelstelling vastgelegd in de wet ¹⁹	Uitvoering							
		1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006
1e kwartaal	-	7,20%	17,92%	22,92%	12,5%	12,5%	10,20%	10,5%	10,33%
2e kwartaal	-	9,55%	22,85%	22,48%	10,6%	12,7%	10,72%	10,15%	9,70%
3e kwartaal	-	9,03%	25,84%	22,69%	11,1%	11,9%	9,96%	10,79%	11,06%
4e kwartaal	-	11,82%	27,68%	20,09%	12%	10,8%	12,19%	9,89%	11,32%
Gemiddelde	-	9,00%	23,60%	22,2%	11,6%	12%	10,74%	10,34%	10,58%

- Percentage niet-geslaagde oproepen buiten de Europese Unie

	Doelstelling vastgelegd in de wet ²⁰	Uitvoering							
		1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006
1e kwartaal	-	20,36%	23,25%	25,43%	22,9%	22,5%	21,90%	26,60%	26,27%
2e kwartaal	-	12,24%	25,07%	28,84%	24,4%	20,8%	22,43%	27,76%	26,46%
3e kwartaal	-	15,88%	35,96%	27,04%	18,6%	25,9%	24,20%	22,87%	24,04%
4e kwartaal	-	19,62%	29,00%	28,82%	20,1%	26,4%	26,57%	23,84%	29,48%
Gemiddelde	-	17,00%	28,30%	27,72%	21,4%	23,9%	23,44%	23,72%	26,37%

2.1.1.5. Duur om een verbinding tot stand te brengen (art. 2, § 6 van bijlage 1 bij de wet van 21 maart 1991)

- Duur om een verbinding tot stand te brengen op nationaal niveau

	Doelstelling vastgelegd in de wet ²¹	Uitvoering (in seconden)							
		1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006
1e kwartaal	-	4,7	4,60	2,1	2,1	2,1	2,17	2	2,15
2e kwartaal	-	4,1	4,20	2,12	2,08	2,11	2,17	2	2,08
3e kwartaal	-	4,2	3,80	2,1	2,07	2,17	2,16	2,16	2,09
4e kwartaal	-	4,9	3,40	2,09	2,07	2,18	2,17	2	2,10
Gemiddelde	-	4,5	4,00	2,1	2,08	2,14	2,17	2	2,10

¹⁹ De wet van 21 maart 1991 stelt voor deze indicator inzake dienstkwaliteit geen doelstelling vast

²⁰ De wet van 21 maart 1991 stelt voor deze indicator inzake dienstkwaliteit geen doelstelling vast

²¹ De wet van 21 maart 1991 stelt voor deze indicator inzake dienstkwaliteit geen doelstelling vast

De duur om een nationale verbinding tot stand te brengen loopt vanaf het moment dat de nodige adresinformatie is ontvangen door het netwerk (laatste nummer gevormd door de oproeper) en eindigt wanneer een bezettoon of een beltoon of een antwoordsignaal herkend is op de toegangslijn van de oproeper. Die termijn wordt uitgedrukt in seconden.

De waarden worden gemeten tijdens de piekuren (de meest kritieke situatie) door middel van een oproepsimulator.

- Duur om een verbinding tot stand te brengen binnen de Europese Unie

	Doelstelling vastgelegd in de wet ²²	Uitvoering (in seconden)							
		1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006
1e kwartaal	-		6 + 2,47	6 + 2,5	6 + 3,42	3,19	3,53	4,19	3,67
2e kwartaal	-	6 + 2,20	6 + 2,62	6 + 3,49	6 + 3,61	3,67	3,65	3,95	3,75
3e kwartaal	-	6 + 2,52	6 + 2,43	6 + 3,48	6 + 3,8	3,56	3,91	4,25	4,93
4e kwartaal	-	6 + 2,54	6 + 2,52	6 + 3,43	6 + 3,72	3,54	3,48	3,79	5,68
Gemiddelde	-	6 + 2,50	6 + 2,50	6 + 3,32	6 + 3,63	3,49	3,86	4,06	4,48

- Duur om een verbinding tot stand te brengen buiten de Europese Unie

	Doelstelling vastgelegd in de wet ²³	Uitvoering (in seconden)							
		1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006
1e kwartaal	-	-	6 + 2,82	6 + 3,53	6 + 3,83	6 + 3,65	4,17	4,34	4,63
2e kwartaal	-	6 + 2,78	6 + 3,47	6 + 4,04	6 + 3,92	6 + 3,51	4,26	4,2	4,45
3e kwartaal	-	6 + 3,22	6 + 2,16	6 + 4,03	6 + 3,95	4	4,46	4,34	4,83
4e kwartaal	-	6 + 3,20	6 + 3,19	6 + 3,37	6 + 3,93	3,94	4,55	4,44	5,99
Gemiddelde	-	6 + 3,00	6 + 2,80	6 + 3,94	6 + 3,90	3,70	4,33	4,32	4,87

Tot in 2002 werden de twee voorgaande indicatoren berekend door de som te maken van de volgende twee elementen:

- de tijd tussen het moment waarop de oproeper het laatste cijfer van het oproepnummer heeft gevormd en het versturen van de oproep door de lokale schakelaar naar de internationale schakelaar: tijd geschat op 6 seconden;
- de tijd tussen het moment waarop de oproep bij de internationale schakelaar binnenkomt en het terugsturen van een signaal naar de lokale schakelaar (tijd gemeten in seconden).

Sinds 2003 wordt de meting uitgevoerd op het werkelijke verkeer. Bovendien versturen zowel het nationale als het internationale netwerk oproepen in "overlap"-mode. In de praktijk betekent dit dat de internationale schakelaars niet langer moeten wachten totdat alle cijfers door de oproeper zijn gevormd voordat de oproep naar de betreffende internationale schakelaar wordt verstuurd. Zo mag geen rekening meer worden gehouden met de duur van 6 seconden die bij elke oproep werd meegeteld.

²² De wet van 21 maart 1991 stelt voor deze indicator inzake dienstkwaliteit geen doelstelling vast

²³ De wet van 21 maart 1991 stelt voor deze indicator inzake dienstkwaliteit geen doelstelling vast

De toename sedert 2003 van de duur om een internationale verbinding tot stand te brengen, die al vroeger gesignaleerd was, wordt dit jaar nog bevestigd. Volgens Belgacom wordt die situatie verklaard door verschillende factoren:

- het meetinstrument, dat niet meer geschikt is en dat Belgacom van plan is te vervangen door een krachtiger instrument;
- het complex-worden van de profielen van internationale oproepen door de aanwezigheid van verschillende operatoren in plaats van één historische operator (meer schakelaars en tussenliggende platforms, nummeroverdraagbaarheid, enz.);
- een steeds groter aandeel oproepen naar mobiele toestellen, waarvoor de duur voor totstandbrenging veel langer is dan naar vaste nummers in eenzelfde land.

2.1.1.6. Antwoordtijd voor de diensten met tussenkomst van een telefonist (art. 2, § 7 van bijlage 1 bij de wet van 21 maart 1991)

- Wat was de gemiddelde antwoordtijd voor de diensten met tussenkomst van een telefonist?

	Doelstelling vastgelegd in de wet	Uitvoering (in seconden)							
		1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006
1e kwartaal	Max 20	15,20	3,03	4,20	2,52	7,82	3,32	4,67	4,94
2e kwartaal	Max 20	25,00	3,54	3,94	4,64	8,54	5,21	4,72	5,38
3e kwartaal	Max 20	9,44	2,53	3,11	7,53	10,19	4,90	5,81	5,47
4e kwartaal	Max 20	7,22	1,28	2,23	6,81	10,58	4,48	8,26	6,18
Gemiddelde	Max 20	17,00	2,70	3,52	4,66	9,20	4,47	5,72	5,46

Die termijn vertegenwoordigt de tijd die gemiddeld verloopt tussen het einde van het welkomstbericht en het ogenblik waarop de telefonist de oproeper antwoordt.

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. Die verandering heeft geleid tot een verhoging van de wachttijden, die echter in 2004 opnieuw hun normale waarden hebben bereikt.

In 2005 zijn de wachttijden opnieuw langer geworden. Voor het jaar 2006 wordt toch een terugkeer naar waarden rond de 5 seconden vastgesteld.

2.1.1.7. Openbare betaaltelefoons (art. 2, § 8 van bijlage 1 bij de wet van 21 maart 1991)

- Hoeveel deelgemeenten die op 31 december 1970 een aparte bestuurlijke entiteit vormden, zijn uitgerust met minstens één openbare betaaltelefoon?

	Doelstelling vastgelegd in de wet	Uitvoering							
		1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006
Aantal uitgeruste deelgemeenten	2.616	2.584	2.616	2.616	2.616	2.616	2.616	≥ 589	≥ 589

Belgacom houdt geen statistieken meer bij over de plaats van de telefooncellen op basis van de gemeenten voor de fusie. De huidige 589 gemeenten beschikken elk over ten minste één openbare betaaltelefoon.

- Hoeveel deelgemeenten die slechts over één openbare betaaltelefoon beschikken, hebben een telefooncel waar men zowel met geldstukken als met behulp van een telefoonkaart of debetkaart kan betalen?

De wet van 21 maart 1991 legt een hybride telefooncel op in elke deelgemeente. Dit om te vermijden dat bepaalde gemeentes die uitgerust zijn met verschillende telefooncellen, niet zouden beschikken over een cel waar met muntstukken kan worden betaald.

Op 31 december 2006 kan men in alle openbare betaaltelefoons die in de gemeenten geplaatst zijn, met telekaarten en Protonkaarten betalen (ze kunnen in de cellen worden opgeladen). In geen enkele telefooncel kan met muntstukken worden betaald. Er moet dus worden vastgesteld dat Belgacom op dat punt niet aan zijn wettelijke verplichtingen voldoet.

Ter verdediging betwist Belgacom de gepastheid van de verplichting inzake hybride cellen, vooral rekening houdende met de noodzakelijke investeringen, de operationele kosten van die telefoons (ophaling van muntstukken), vandalisme, de ontwikkeling in het gebruik van openbare telefooncellen, alsook het toegenomen gebruik van elektronische betaalmiddelen. Die voorwaarde is overigens niet opgenomen in de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie.

- Wat is het gemiddelde aantal openbare betaaltelefoons per 10.000 inwoners in elke provincie en in Brussel?

Belgacom houdt hierover geen statistieken meer bij.

	Doelstelling vastgelegd in de wet	Uitvoering							
		1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006
Antwerpen	Min 10	14,2	14,2	12,5	11,8	11,3	10,4	N.A.	N.A.
Oost-Vlaanderen	Min 10	13,6	13,5	11,4	10,9	10,5	10,2	N.A.	N.A.
West-Vlaanderen	Min 10	18,3	18,7	16,8	15,3	14,6	14,0	N.A.	N.A.
Limburg	Min 10	12,8	12,9	12,1	12	11,6	11,2	N.A.	N.A.
Vlaams-Brabant	Min 10	14,9	14,5	13	12,9	12,5	11,9	N.A.	N.A.
Brussel	Min 10	18,8	19,0	16,1	16	14,9	13,2	N.A.	N.A.
Waals-Brabant	Min 10	12,4	12,9	11,2	10,8	10,5	10,3	N.A.	N.A.
Henegouwen	Min 10	16,9	17,4	15,4	15,1	14,8	14,0	N.A.	N.A.
Luik	Min 10	19,4	19,2	16,8	16,1	16	15,4	N.A.	N.A.
Namen	Min 10	23,5	23,6	20,4	19,7	19	18,9	N.A.	N.A.
Luxemburg	Min 10	27,0	26,4	24,2	23,9	23,3	22,4	N.A.	N.A.

- Hoeveel openbare betaaltelefoons zijn er gemiddeld per 10.000 inwoners in het Koninkrijk?

	Doelstelling vastgelegd in de wet	Uitvoering							
		1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006
Koninkrijk	Min 14	16,8	16,9	14,9	14,4	14	12,74	11,55	10,1

Op 31 december 2005 bedroeg het aantal openbare betaaltelefoons in het koninkrijk 10.689, d.i. 10,1 op 10.000 inwoners.

Het totale aantal telefooncellen (14.819) dat nodig is om 14 telefooncellen te krijgen per 10.000 inwoners op 31 december 2006 over het hele koninkrijk werd niet bereikt. In de loop van het jaar zijn immers een reeks telefooncellen weggenomen (wegwerkzaamheden, aanvraag van de gemeenten, vermindering van het aantal veelvoudige telefooncellen, die op eenzelfde plaats zijn opgesteld, enz.). Belgacom beweert in alle gevallen rekening te hebben gehouden met de beschikbaarheid van andere nabijgelegen telefooncellen.

Belgacom verrechtvaardigt die afname van het aantal telefooncellen door de reglementaire context; de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie voorziet immers in een geleidelijke vermindering van het aantal telefooncellen gebaseerd op de toename van de penetratiegraad van de mobiele telefonie, waarbij vertrokken wordt van een aantal van 10.000 telefooncellen.

Er dient te worden opgemerkt dat er normen inzake dekking zijn ingevoerd bij de wet van 26 juli 2006, die op 7 augustus 2006 in werking is getreden. Vandaar dat Belgacom op het einde van het jaar 2006 voldeed aan het nieuwe regelgevingskader dat aan het bedrijf de verplichting oplegde om op dat ogenblik ten minste 6.000 telefooncellen in dienst te houden.

- Hoeveel procent van de storingsen aan openbare betaaltelefoons werd opgeheven binnen 48 uur volgend op de vaststelling van de storing door de universeledienstverlener?

	Doelstelling vastgelegd in de wet	Uitvoering							
		1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006
1e kwartaal	Min 96%	81,00%	74,83%	83%	90,5%	92,03%	88,38%	91,93%	93,90%
2e kwartaal	Min 96%	81,00%	67,63%	86,3%	90,5%	89,46%	85,20%	90,43%	89,49%
3e kwartaal	Min 96%	72,00%	72,27%	84,53%	88,6%	85,49%	82,90%	86,82%	88,80%
4e kwartaal	Min 96%	81,00%	81,40%	91,2%	91%	88,21%	85,00%	88,41%	94,10%
Gemiddelde	Min 96%	79,00%	74,00%	86,26%	89,8%	88,80%	85,38%	89,36%	91,57%

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.

Er wordt in herinnering gebracht dat met het systeem voor de telling van storingsen dat door Belgacom wordt gebruikt (ARGUS) geen onderscheid kan worden gemaakt tussen de "echte" technische defecten en de storingsen 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 storingsen op ongeveer 10% van de veroorzaakte storingstickets.

- Hoeveel procent van de overige storingsen werd opgeheven binnen 72 uur volgend op de vaststelling van de storing door de universeledienstverlener?

	Doelstelling vastgelegd in de wet	Uitvoering							
		1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006
1e kwartaal	100%	90%	88,02%	90,4%	94,7%	94,98%	92,40%	94,85%	96,5%
2e kwartaal	100%	90%	77,10%	92,8%	94,7%	92,95%	90,69%	94,4%	92,89%
3e kwartaal	100%	86%	81,53%	91,57%	96,1%	90,19%	88,40%	92,58%	94,10%
4e kwartaal	100%	90%	88,90%	95,3%	94,2%	91,70%	89,74%	93,7%	96,21%
Gemiddelde	100%	89%	84,00%	92,5%	94,55%	92,46%	90,32%	93,94%	94,92%

De verbetering inzake opheffing van de resterende storingsen binnen 72 uur die te zien was in 2005, lijkt zich voort te zetten in 2006.

Belgacom laat weten dat de percentages van de resterende storingsen die niet binnen 72 uur opgeheven zijn, rekening houden met heel specifieke gevallen, bijvoorbeeld de vernietiging van een telefooncel bij vandalisme of een verkeersongeval. Voor die gevallen is een behandeling nodig die langer duurt dan 72 uur. Daarom is een doelstelling van 100% volgens Belgacom niet realistisch.

- Hoeveel procent van de openbare betaaltelefoons functioneerde?

- voor elke maand van het jaar:

	Doelstelling vastgelegd in de wet	Uitvoering							
		1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006
Januari	Min 90%	94%	96%	97,07%	97%	94,28%	94,69%	98,31%	99,2%
Februari	Min 90%	96%	96%	97,25%	97,7%	94,36%	95,46%	98,54%	99,3%
Maart	Min 90%	98%	96%	97,24%	97,5%	95,17%	95,44%	98,49%	99,2%
April	Min 90%	97%	88%	96,53%	97,8%	96,3%	96,55%	99,41%	98,82%
Mei	Min 90%	97%	88%	96,55%	97,6%	95,9%	97,10%	99,56%	98,43%
Juni	Min 90%	97%	88%	96,3%	98%	95,9%	96,95%	99,47%	98,36%
Juli	Min 90%	97%	95,94%	96,33%	96,5%	95,29%	96,10%	99,51%	98,6%
Augustus	Min 90%	97%	96,00%	95,35%	96,11%	94,92%	97,40%	99,28%	98,4%
September	Min 90%	97%	96,34%	94,59%	96,11%	94,79%	97,70%	98,88%	98,7%
Oktober	Min 90%	97%	96,29%	94,25%	95,5%	94,97%	97,79%	99,14%	98,39%
November	Min 90%	98%	96,79%	96,07%	95,3%	95,01%	97,58%	98,92%	98,96%
December	Min 90%	98%	97,59%	96,21%	95,3%	95,07%	98,36%	99,20%	98,93%

- voor elk kwartaal van het jaar:

	Doelstelling vastgelegd in de wet	Uitvoering							
		1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006
1e kwartaal	Min 90%	96%	96,00%	97,19%	97,4%	94,60%	95,20%	98,45%	99,2%
2e kwartaal	Min 90%	97%	88,00%	96,46%	97,8%	96,03%	96,87%	99,48%	98,54%
3e kwartaal	Min 90%	97%	96,09%	95,42%	96,24%	95%	97,10%	99,22%	98,6%
4e kwartaal	Min 90%	98%	96,89%	95,51%	95,4%	95,02%	97,91%	99,09%	98,77%

- voor het hele jaar:

	Doelstelling vastgelegd in de wet	Uitvoering							
		1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006
Jaargemiddelde	Min 90%	97%	94%	96,14%	96,6%	95,16%	96,76%	99,15%	98,77%

De cijfers van de 3 tabellen hierboven worden gegenereerd door een monitoringsysteem eigen aan Belgacom op grond van de gemelde maar niet verholpen storingen. Dat systeem heeft een foutenmarge van ten hoogste 5%.

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

2.1.1.8. Betwistingen van en complexe vragen over facturering (art. 2, § 9 van bijlage 1 bij de wet van 21 maart 1991)

- Hoeveel bedroeg het percentage betwistingen van en complexe vragen over facturering, in verhouding tot het totale aantal verzonden facturen?

	Doelstelling vastgelegd in de wet	Uitvoering							
		1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006
1e kwartaal	Max 1%	1,07%	1,10%	0,71%	0,84%	0,51%	0,55%	0,37%	0,66%
2e kwartaal	Max 1%	0,73%	0,82%	0,61%	0,67%	0,36%	0,49%	0,31%	0,61%
3e kwartaal	Max 1%	0,79%	0,71%	0,79%	0,54%	0,41%	0,51%	0,28%	0,56%
4e kwartaal	Max 1%	1,05%	0,61%	0,88%	0,51%	0,56%	0,40%	0,35%	0,64%
Gemiddelde	Max 1%	0,90%	0,80%	0,81%	0,64%	0,45%	0,49%	0,33%	0,62%

Op te merken valt dat in het 1e kwartaal van 1999 de resultaten alleen op "residentiële" klanten sloegen. In het 2e en 3e kwartaal van 1999 kwamen de "business"-klanten erbij. Sedert het 4e kwartaal van 1999 wordt ook rekening gehouden met de "corporate" klanten.

2.1.1.9. Termijn in geval van overmacht (art. 2, § 12 van bijlage 1 bij de wet van 21 maart 1991)

- In hoeveel gevallen heeft de universeledienstverlener in geval van overmacht, aan de betrokken gebruiker de termijn meegedeeld waarin waarschijnlijk aan zijn verzoek zou worden voldaan? Kan de universeledienstverlener in voorkomend geval de redenen van overmacht verduidelijken, die de toepassing van deze bepaling rechtvaardigen?

Belgacom beschikt niet over statistische gegevens inzake overmacht. Grote gevallen van overmacht die in 2006 geïdentificeerd zijn en die een belangrijke hoeveelheid storingen hebben teweeggebracht zijn de onweders die zich hebben voorgedaan in:

- het 2e kwartaal: in het hele land ging de neerslag gepaard met stormweer: 20 dagen in april terwijl de normale waarde 6,6 dagen bedraagt en 20 dagen in mei terwijl de normale waarde 11,2 dagen is;
- het 3e kwartaal: in het hele land ging de neerslag gepaard met stormweer: 15 dagen in juli (normaal 10,7 dagen) en 25 dagen in augustus (normaal 11,1 dagen);
- In dat kwartaal lag de gemiddelde regionale neerslag in het hele land een flink stuk boven de normale waarde. Sedert 1833 was er alleen in augustus 1996 een hogere hoeveelheid regen.
- het 4e kwartaal: in het hele land ging de neerslag gepaard met stormweer: 6 dagen in oktober (normaal 3,3 dagen).

Belgacom laat weten dat het in die uitzonderlijke omstandigheden niet mogelijk is om termijnen te bepalen voor de herstellingen; de technici moeten wachten tot de omstandigheden verbeteren. In elk geval is het in de meeste gevallen van overmacht onmogelijk om de klant mee te delen binnen welke termijn aan zijn verzoek zal worden voldaan (het is bijvoorbeeld onmogelijk te voorzien wanneer het water zal zakken of de dooi zal inzetten).

2.1.1.10. Voorrang inzake herstelling van storingen (art. 3 van bijlage 1 bij de wet van 21 maart 1991)

- Zijn er met betrekking tot de herstelling van defecten gevallen geweest waarbij de universele dienstverlener geen voorrang heeft verleend aan de personen bepaald in artikel 3 van bijlage 1 bij de wet? Zo ja, in hoeveel gevallen en waarom?

In zijn databases heeft Belgacom de prioritaire klanten geïdentificeerd op basis van die bepaling. Volgens Belgacom wordt in alle gevallen aan die personen voorrang gegeven.

- Hebben er zich gevallen voorgedaan waarbij het herstellen van een defect voor de personen bepaald in artikel 3 van bijlage 1 bij de wet, langer dan 24 uur heeft geduurd? Zo ja, in hoeveel gevallen en waarom?

Zoals hierboven is vermeld verleent Belgacom systematisch voorrang aan die personen en/of instanties.

Belgacom stelt ook alles in het werk opdat die storingen binnen 24 uur worden opgeheven.

Sedert 2004 beschikt Belgacom over statistieken waarmee te zien is of de termijn van 24 uur overschreden is voor de personen die als prioritair geïdentificeerd zijn in de punten 1° en 2° van bijlage 1 bij de wet van 21 maart 1991.

Die statistieken dekken echter een veel ruimer veld dan de verificatie van de strikte naleving door Belgacom van die specifieke verplichting.

- Types van instanties/personen die in de statistieken opgenomen zijn

Bijvoorbeeld, alle dokters, apothekers en dierenartsen zijn permanent als prioritair geïdentificeerd, of zij al dan niet de wachtdienst verzorgen (zoals de wet dat voorschrijft om voorrang te krijgen). De PABX-lijnen van die klanten worden ook meegeteld.

Bovendien was het dankzij fouten in de codering mogelijk om personen/instanties als prioritair te identificeren die niet opgenomen waren in de lijst van artikel 3 (bijvoorbeeld scholen, PMS-centra, ambulancediensten, enz.).

- Soorten van storingen

Ook storingstickets in verband met eindapparatuur (bijv. PABX-toestellen) zijn in de statistieken opgenomen.

Ook moet worden opgemerkt dat Belgacom in zijn statistieken storingen meetelt die niet als echte "prioriteiten" kunnen worden beschouwd, zoals:

een apotheek die een probleem meldt met een Belgacom TV-decoder;
een brandweerkazerne die zich niet kan aansluiten op zijn nieuwe modem.

Overigens sluiten de statistieken de gevallen niet uit waarin de klanten specifiek hebben gevraagd om de storing op te heffen binnen een termijn van meer dan 24 uur.

Het totale aantal storingen voor de klanten bedoeld in de punten 1° en 2° van artikel 3 van bijlage 1 bij de wet bedroeg 18.232 in 2006.

Ondanks de verschillende, hierboven vermelde elementen die de statistieken verdraaien, zijn volgens Belgacom 18.147 (99,5%) van die storingen binnen 24 uur opgeheven.

Storingen die niet binnen die tijd 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.).

- Welke zijn de specifieke leveringsvoorwaarden die worden toegepast voor de personen en instellingen bedoeld in het eerste lid van artikel 3 van bijlage 1 bij de wet?

Volgens Belgacom heeft zijn personeel daarover instructies gekregen. Wanneer een storing wordt vastgesteld bij die klanten, wordt de klant onmiddellijk en automatisch als prioritair erkend door de database van de klanten. Bijgevolg wordt automatisch de "hoogste voorrang" gegeven aan die storing. Die "hoogste voorrang" wordt erkend door het systeem van dispatching van werkzaamheden en de storing wordt met de hoogste voorrang aan een technicus toegewezen.

2.1.1.11. Openbaarheid van de informatie met betrekking tot het openbare vaste basistelefoonnet (art. 4 van bijlage 1 bij de wet van 21 maart 1991)

- Heeft de universeledienstverlener informatie openbaar gemaakt met betrekking tot het openbare vaste basistelefoonnet, overeenkomstig bijlage C bij bijlage 1 bij de wet? Met welke middelen? Met welke periodiciteit?

Informatie met betrekking tot het openbare vaste basistelefoonnet is beschikbaar op aanvraag of in de teleboetieks.

Informatie met betrekking tot de technische specificaties worden sedert augustus 1999 via de website van Belgacom bekendgemaakt. Die informatie wordt bij elke aanpassing van de specificaties bijgewerkt.

2.1.1.12. Openbaarheid van de informatie met betrekking tot het openbare vaste basistelefoonnet in de telefoongidsen (art. 5 van bijlage 1 bij de wet van 21 maart 1991)

- Heeft de universeledienstverlener informatie over de basisdienst inzake spraaktelefonie bekendgemaakt in de telefoongidsen van de abonnees van de telefoondienst?

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

- Werd deze informatie vóór haar publicatie meegedeeld aan de ombudsdienst voor telecommunicatie en aan het Raadgevend Comité voor de telecommunicatie?

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

De inlichtingen zijn op de volgende data verstrekt:

- 19/04/2006: boekdeel 1 (Brussel)
- 08/06/2006: boekdeel 2 (Brugge)
- 08/06/2006: boekdeel 3 (Gent)
- 28/09/2006: boekdeel 4 (Antwerpen)
- 29/09/2006: boekdeel 6 (Luik)
- 30/10/2006: boekdeel 51 (Hasselt)
- 30/10/2006: boekdeel 52 (Leuven/Mechelen/Herentals)
- 19/10/2006: boekdeel 71 (Charleroi/Namen)
- 05/01/2007: boekdeel 72 (Aarlen)
- 08/01/2007: boekdeel 8 (Bergen).

2.1.1.13. Openbaarheid van de informatie met betrekking tot de openbare betaaltelefoons in de telefoongidsen (art. 6 van bijlage 1 bij de wet van 21 maart 1991)

- Heeft de universeledienstverlener de bedoelde informatie over de openbare betaaltelefoons gepubliceerd in de telefoongidsen van de abonnees op de telefoondienst en via aanplakbiljetten op of naast openbare betaaltelefoons, in het gezichtsveld ervan?

De bedoelde informatie over de openbare betaaltelefoons werd gepubliceerd, zowel in de telefoongidsen als op een infoposter aangebracht op of nabij de openbare betaaltelefoons. Die publicaties zijn door het Instituut gecontroleerd.

- Werd deze informatie vóór publicatie ter informatie meegedeeld aan de ombudsdienst voor telecommunicatie en aan het Raadgevend Comité voor de telecommunicatie?

Die informatie is voor de publicatie ervan meegedeeld aan de ombudsdienst en aan het Raadgevend Comité voor de telecommunicatie. De mededeling is geschied op dezelfde manier en op dezelfde data als de informatie met betrekking tot de spraaktelefoondienst.

2.1.2. Financiële voorwaarden voor de verstrekking van de universele dienst

2.1.2.1. Gratis helpdesk (art. 7, § 1 van bijlage 1 bij de wet van 21 maart 1991)

- Werd er gratis een helpdesk ter beschikking gesteld van de abonnees, 24 uur op 24 en 7 dagen op 7?

Er worden gratis nummers (groene nummers) beschikbaar gesteld voor de klanten, 24 uur op 24 en 7 dagen op 7 voor de melding van storingen of technische problemen. Er bestaan afzonderlijke nummers voor elk marktsegment (residentieel, zelfstandigen, kleine of middelgrote ondernemingen en grote ondernemingen). De klant mag zich uitdrukken in het Frans, het Nederlands, het Duits en het Engels.

Deze dienst registreert en onderzoekt de aanvragen. Binnen de perken van de technische mogelijkheden wordt de storing op afstand verholpen; in het andere geval wordt die storing onmiddellijk via geïnformatiseerde weg doorgestuurd naar de dienst die belast is met de opheffing van storingen.

2.1.2.2. Dienst inlichtingen (art. 7, § 2 van bijlage 1 bij de wet van 21 maart 1991)

- Is er een dienst inlichtingen verstrekt volgens de voorwaarden vastgelegd in artikel 7, § 2 van bijlage 1 bij de wet?

Belgacom verklaart de dienst inlichtingen te verstrekken volgens de voorwaarden van artikel 7, § 2 van bijlage 1 bij de wet. Dankzij samenwerkingsakkoorden die in 2001 en 2002 gesloten zijn tussen Belgacom en alle overige operatoren die door het BIPT erkend zijn, is de dienst nationale inlichtingen (1x07) voortaan toegankelijk voor alle klanten van bijna alle vaste of mobiele operatoren die op het Belgische grondgebied actief zijn.

Die dienst geeft aan iedereen die dat vraagt mondeling ofwel het telefoonnummer van een andere abonnee waarvan de aanvrager het adres van aansluiting kent, ofwel de naam en het adres van aansluiting op basis van het telefoonnummer. De dienst inlichtingen verstrekt geen informatie over een geheim nummer of over een nummer dat de houder ervan niet heeft willen openbaar maken.

In 2006 heeft Belgacom zijn inspanningen voortgezet met het oog op de centralisering van de universele databank. De inlichtingen die de dienst inlichtingen verstrekt, betreffen momenteel de telefoon-aansluitingen van Belgacom, en diegene die worden meegedeeld door de drie mobiele operatoren (Belgacom Mobile, Mobistar en Base), BT Group, Colt, KPN Belgium, Telenet Group, Versatel, Verizon, 3 Stars Net, Brutélé, Coditel, en Scarlet Group.

2.1.2.3. Kosteloosheid van de oproepen naar de nooddiensten vanuit abonneetoestellen (art. 8 van bijlage 1 bij de wet van 21 maart 1991)

- Werd er gratis toegang verleend tot de volgende nooddiensten: medische spoeddienst, brandweer, politiediensten, antigifcentrum, zelfmoordpreventie, teleonthaal, kindertelefoondiensten, Europees centrum voor vermiste en seksueel misbruikte kinderen?

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 2006 omdat de betrokken instellingen geen aanvraag hebben ingediend.

2.1.2.4. Vermeldingen op de facturen van de abonnees (art. 9 van bijlage 1 bij de wet van 21 maart 1991)

- Heeft de universeledienstverlener op de factuur van de abonnees de rubrieken vermeld waarvan sprake in artikel 9 van bijlage 1 bij de wet, met de verschillende bedragen voor deze verschillende rubrieken?

De volgende rubrieken worden vermeld op de factuur van de klanten:

- abonnement;
- eventuele huur van het toestel;
- nationale gesprekken²⁴
- gesprekken met mobiele diensten;
- gesprekken met infokioskdiensten 077;
- gesprekken met infokioskdiensten van de 0900-reeks;
- gesprekken met een correspondent die een nummer met gedeelde taxatie heeft.

De behandeling van internationale gesprekken verschilt daarentegen volgens het marktsegment waartoe de klant behoort. Voor particulieren en voor het onderste deel van het "business"-segment duidt de factuur de internationale gesprekken oproep per oproep aan. Voor de "corporate"-klanten en voor het bovenste deel van het "business"-segment worden de details land per land gegeven. Die klanten kunnen meer details per oproep krijgen door een ad-hocovereenkomst met Belgacom af te sluiten.

²⁴ Nieuwe vermelding naar aanleiding van de invoering op 1 oktober 2000 van één enkel nationaal tarief. Voor ESD-klanten (Enterprise Data Solutions Division) blijft de vermelding van nationale gesprekken (voormalige zonale) en nationale gesprekken (voormalige interzonale) gehandhaafd.

- Wordt de niet-vermelding van gratis oproepen op de factuur van de oproeper gerespecteerd?

Gratis oproepen, waaronder ook oproepen naar nooddiensten, worden niet vermeld op de factuur.

Op te merken valt dat de gratis oproepen tussen 17 uur en 8 uur in het kader van het tariefplan Happy Time, worden vermeld op een regel waar het totale aantal en de totale duur van de gratis oproepen staat.

2.1.2.5. Betaalbare prijs (art. 10, § 1 van bijlage 1 bij de wet van 21 maart 1991)

- Heeft de universeledienstverlener overal in België een prijs toegepast die de volgens de voorwaarden van artikel 11 bepaalde aanvaardbare prijs niet overschrijdt voor eenzelfde dienstverlening van de basisdienst inzake spraaktelefonie?

Zie hieronder het antwoord op de vraag met betrekking tot artikel 11.

- Hebben er zich situaties voorgedaan waarbij de universeledienstverlener, in antwoord op een bepaald verzoek, een aansluiting op het openbare vaste telefoonnet tegen de door hem bekendgemaakte tarieven en leveringsvoorwaarden onredelijk achtte? Heeft hij in voorkomend geval de toestemming van het Instituut gevraagd om die voorwaarden te wijzigen?

Er heeft zich in het jaar 2006 geen enkele dergelijke situatie voorgedaan.

2.1.2.6. Differentiatie van de tarieven (art. 10, § 2 van bijlage 1 bij de wet van 21 maart 1991)

- Op welke criteria zijn de eventuele tariefverschillen gebaseerd die de universeledienstverlener voor eenzelfde prestatie toepast? Werden deze verschillende tarieven gepubliceerd vooraleer ze van toepassing waren voor 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 zien de tarieven er sedert 1 januari 2002 als volgt uit:

- prijs voor een basiseenheid voor een oproep met Proton of Telecard vanuit een telefooncel: € 0,25
- prijs voor een basiseenheid voor een oproep vanuit telefooncellen met muntstukken: € 0,30 btw inbegrepen.

In vergelijking met andere betalingswijzen (Proton of Telecard) is de tijd per basiseenheid langer indien wordt betaald met muntstukken, wat betekent dat de prijs per minuut voor een oproep vanuit een telefooncel dezelfde is, ongeacht de gekozen betaalwijze (muntstukken, Proton of Telecard).

Een tarief van € 0,50 wordt toegepast wanneer de eigenaars van de grond eisen dat er een provisie betaald wordt. In alle overige gevallen is het tarief van € 0,25 (of € 0,30) van kracht.

2.1.2.7. Voorafgaande mededeling aan het Instituut van de tarieven in verband met de basistelefoondienst (art. 10, § 3 van bijlage 1 bij de wet van 21 maart 1991)

- Werden de schema's van de gedifferentieerde tarieven met betrekking tot de basisdienst inzake spraaktelefonie, die de universeledienstverlener heeft opgesteld op basis van § 2 hierboven, aan het Instituut voorgelegd?

De nieuwe tariefplannen en kortingprogramma's zijn op de volgende data aan het BIPT meegedeeld:

- Belgacom Value Pack Industry (lancering op 1 april 2006): 23 maart 2006
- Belgacom Value Pack Globe (lancering op 1 april 2006): 23 maart 2006

2.1.2.8. Minimumdienst (art. 10, § 4 van bijlage 1 bij de wet van 21 maart 1991)

- Werd de minimumdienst bedoeld in artikel 84, § 1, 5° van de wet aan de abonnees aangeboden onder de voorwaarden van artikel 10, § 4 van bijlage 1 bij de wet? In hoeveel gevallen? Gedurende welke periode wordt deze minimumdienst gratis verstrekt?

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

	Uitvoering							
	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006
In minimumdienst gezet	231.502	230.169	193.638	330.149	494.046	502.675	503.623	439.521

Dit cijfer betekent niet dat 439.521 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 wordt gedurende een periode van 90 werkdagen of 130 kalenderdagen gehandhaafd. Honderd kalenderdagen na de aanvang van de minimumdienst wordt aan de klant een aangezekende 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 met vermelding van de schorsing 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.

Veertien dagen na de aanvang van de minimumdienst wordt aan de klant een voorstel voor een aanzuiveringsplan toegestuurd. De gehele schuld moet aanzuiverd 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 aanzuiverd zijn.

- Worden de voorwaarden voor de opschorting van de aansluitingen vermeld in de algemene voorwaarden? Werden zij ter goedkeuring voorgelegd aan de ombudsdienst en aan het Raadgevend Comité voor de telecommunicatie?

De voorwaarden voor de opschorting van de aansluitingen zijn vermeld in de algemene voorwaarden. Zij zijn op 13 juli 1999 aan het Raadgevend Comité en aan de ombudsdienst meegedeeld.

2.1.2.9. Mededeling van de tariefvoorwaarden aan de ombudsdienst voor telecommunicatie en aan het Raadgevend Comité voor de telecommunicatie (art. 10, § 5 van bijlage 1 bij de wet van 21 maart 1991)

- Werden de tariefvoorwaarden die door de universeledienstverlener werden opgesteld ter informatie meegedeeld aan de ombudsdienst voor telecommunicatie en aan het Raadgevend Comité voor de telecommunicatie?

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 22 augustus 2006.

2.1.2.10. Naleving van de price cap (art. 11 van bijlage 1 bij de wet van 21 maart 1991)

- Heeft de universeledienstverlener een tarief toegepast dat de regel respecteert, bepaald in artikel 11 van bijlage 1 bij de wet, alsook de concrete berekeningsvoorwaarden bepaald in bijlage A van bijlage 1 bij de wet?

Belgacom heeft in 2006 een tarief toegepast dat in overeenstemming was met de price-capregel. Er was een verhoging van de dial-upinternettarieven op 1 oktober 2006. De kwestie van de price cap wordt gedetailleerd besproken in punt 2.2.1 hieronder.

2.1.2.11. Verminderde tarieven tijdens de daluren (art. 13 van bijlage 1 bij de wet van 21 maart 1991)

- Heeft de universeledienstverlener een verlaagd tarief aangeboden voor gesprekken tijdens de daluren op het grondgebied van de Europese Unie, volgens de voorwaarden bepaald in artikel 13 van bijlage 1 bij de wet?

De daluren en de piekuren die Belgacom toepast, zijn voor de nationale en internationale oproepen als volgt:

- piekuren: van maandag tot vrijdag van 8 tot 19 uur;
- daluren op elk ander moment (weekends en feestdagen gedurende de hele dag).

2.1.2.12. Tarieven vanuit openbare betaaltelefoons (art. 14 van bijlage 1 bij de wet van 21 maart 1991)

- Beantwoorden de tarieven, toegepast voor de verrichtingen vanuit openbare betaaltelefoons, aan de voorwaarden bepaald in de artikels 10, 11 en 13 van bijlage 1 bij de wet?

De tarieven die worden toegepast op de verrichtingen vanuit openbare betaaltelefoons zijn onderworpen aan de regel van de price cap. De vraag over de eerbiediging van de price cap maakt deel uit van punt 2.2.1 hieronder.

Belgacom past verlaagde tarieven toe in de daluren vanuit de openbare betaaltelefoons. De daluren zijn als volgt voor het nationale en internationale verkeer: van maandag tot vrijdag van 19 uur tot 8 uur en de hele dag tijdens weekends en op feestdagen.

2.1.2.13. Kosteloze en rechtstreekse toegang tot de nooddiensten vanuit openbare betaaltelefoons (art. 15 van bijlage 1 bij de wet van 21 maart 1991)

- Heeft de universeledienstverlener vanuit de openbare betaaltelefoons gezorgd voor een gratis en rechtstreekse toegang tot de diensten bedoeld in artikel 8 van bijlage 1 bij de wet?

De volgende nooddiensten zijn gratis en rechtstreeks toegankelijk vanuit de openbare betaaltelefoons:

- 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)

Bij de nieuwe openbare telefoons zijn gratis en rechtstreekse toegang tot de hierboven vermelde nooddiensten nog steeds mogelijk. De zeer oude toestellen waarbij dat niet mogelijk was, zijn allemaal in de loop van het jaar 2002 vervangen.

Het nummer 104 is toegekend maar was niet in gebruik op 31 december 2004 omdat de betrokken instellingen geen aanvraag hebben ingediend.

2.2. CONTROLES UITGEVOERD DOOR HET BIPT

De verificaties die door het BIPT zijn uitgevoerd in het kader van de universele dienst in 2006 omvatten een controle op de naleving van de price cap die door de wet is opgelegd, alsook controles op het terrein van de openbare telefooncellen.

2.2.1. De naleving van de price cap

Het price-capprincipe bestaat erin een beperking vast te leggen voor de ontwikkeling van de prijs van een korf verrichtingen. De methode die het Instituut gebruikt heeft om de naleving van de price cap te controleren, is hieronder beschreven.

2.2.1.1. Prijscontrole

Het BIPT gebruikt een price cap die gebaseerd is op een korf van diensten die door de residentiële klanten (personen zonder btw-nummer) gebruikt worden. De price cap wordt enkel aan de universeledienstverlener opgelegd.

2.2.1.2. Beschrijving van de gecontroleerde diensten

De diensten onderworpen aan de price cap en hun gewicht in de korf van diensten zijn:

- | | |
|-------------------------------------------------------|----------|
| - de aansluitings- en verhuiskosten | (2,31%) |
| - het basisabonnementsgeld | (42,85%) |
| - de communicatie komende van toestellen van abonnees | (52,05%) |
| - de communicatie vanuit openbare betaaltelefoons | (2,79%) |

2.2.1.3. Vorm van de price cap

De price cap is van het type I-X. (indexcijfer van de consumptieprijzen min een correctiefactor X). Dat betekent dat de maximale prijsstijging van het gewogen gemiddelde van de gecontroleerde diensten beperkt is tot X% per jaar onder het percentage van de jaarlijkse inflatie.

Om de jaarlijkse prijschommelingen van de gecontroleerde diensten te berekenen, gebruikt men de Laspeyeres-methode. Dat wil zeggen dat men de ontwikkeling van de prijzen meet bij een constant verbruik. De price cap mag dus niet worden beschouwd als een meetinstrument voor de ontwikkeling van de gemiddelde prijs van de facturen die de residentiële abonnees moeten betalen.

2.2.1.4. Duur van de price cap

De correctiefactor van de huidige price cap was bij wet vastgesteld voor de jaren 1998 tot 2000. Op advies van het Instituut kan de Koning de waarde van correctiefactor X wijzigen voor de jaren na 2000.

2.2.1.5. Concrete toepassing

De onderstaande tabellen beschrijven de situatie van de price cap berekend op verschillende data.

	31/12/1997	31/12/1998	31/12/1999	31/12/2000	31/12/2001	31/12/2002
BEF	Indexcijfer	Indexcijfer	Indexcijfer	Indexcijfer	Indexcijfer	Indexcijfer
Aansluitings- en verhuiskosten	100	100	100	100	100	100,29
Basisabonnementsgeld	100	100	100	100	100	101,85
Communicatie komende van toestellen van abonnees	100	87,41	87,13	70,67	70,67	71,09
Communicatie vanuit openbare betaaltelefoons	100	118,92	118,92	116,42	118,32	133,66
Gewogen indexcijfer	100	93,97	93,83	85,19	85,25	86,69

	31/12/2003	31/12/2004	31/12/2005		31/12/2006	
€(BEF)	Indexcijfer	Indexcijfer	Waarde	Indexcijfer	Waarde	Indexcijfer
Aansluitings- en verhuiskosten	100,29	100,29	€ 817.998,31 (32.997.970)	100,29	€ 817.998,31 (32.997.970)	100,29
Basisabonnementsgeld	103,70	105,93	€ 260.108,92 (10.492.768)	105,93	€ 260.108,92 (10.492.768)	105,93
Communicatie komende van toestellen van abonnees	72,52	74,02	€ 225.352,17 (9.090.684)	74,02	€ 227.390,90 (9.172.926)	74,69
Communicatie vanuit openbare betaaltelefoons	134,19	134,19	€ 105.221,78 (4.244.636)	134,19	€ 105.221,78 (4.244.636)	134,19
Gewogen indexcijfer	88,24	89,98		89,98		90,32

De volgende tabellen geven de onderdelen weer die de controle van de price cap mogelijk maken.

	Indexcijfer van de consumptieprijzen (I)	Indexcijfer price cap	Art. 11 van bijlage I bij de wet van 21 maart 91 (Tn<[(In-1/I0)-a].T0)
1997	100,0000	100,00	
1998 basis 1997=100	100,9544	93,97	$93,97 < \left[\frac{(100,9544)}{100} - 0,01 \right] * 100$ $93,97 < 99,9544$
1999 basis 1997=100	102,0859	93,83	$93,83 < \left[\frac{(102,0859)}{100} - 0,02 \right] * 100$ $93,83 < 100,0859$
2000 basis 1997=100	104,6837	85,19	$85,19 < \left[\frac{(104,6837)}{100} - 0,03 \right] * 100$ $85,19 < 101,6837$
2001 basis 1997=100	107,2715	85,25	$85,25 < \left[\frac{(107,2715)}{100} - 0,03 \right] * 100$ $85,25 < 104,2715$
2002 basis 1997=100	109,0328	86,69	$86,69 < \left[\frac{(109,0328)}{100} - 0,03 \right] * 100$ $86,69 < 106,0328$
2003 basis 1997=100	110,7645	88,24	$88,24 < \left[\frac{(110,7645)}{100} - 0,03 \right] * 100$ $88,24 < 107,7645$
2004 basis 1997=100	113,0867	89,98	$89,98 < \left[\frac{(113,0867)}{100} - 0,03 \right] * 100$ $89,98 < 110,0867$
2005 basis 1997=100	116,2354	89,98	$89,98 < \left[\frac{(116,2354)}{100} - 0,03 \right] * 100$ $89,98 < 113,2354$
2006 basis 1997=100	118,3213	90,32	$90,32 < \left[\frac{(118,3213)}{100} - 0,03 \right] * 100$ $90,32 < 115,3213$

Het indexcijfer van de consumptieprijzen wordt berekend op basis van de gegevens die bekendgemaakt worden op de internetsite van de Federale Overheidsdienst Economie, KMO, Middenstand en Energie²⁵:

Jaar	Gegevens (gemiddeld indexcijfer over het jaar) Basis 1996 = 100	Berekening
		Basis 1997 = 100
1997	101,63	100
1998	102,60	$\frac{100 * 102,60}{101,63} = 100,9544$
1999	103,75	$\frac{100 * 103,75}{101,63} = 102,0859$
2000	106,39	$\frac{100 * 106,39}{101,63} = 104,6837$
2001	109,02	$\frac{100 * 109,02}{101,63} = 107,2715$
2002	110,81	$\frac{100 * 110,81}{101,63} = 109,0328$
2003	112,57	$\frac{100 * 112,57}{101,63} = 110,76$
2004	114,93	$\frac{100 * 114,93}{101,63} = 113,0867$
2005	118,13	$\frac{100 * 118,13}{101,63} = 116,2354$
2006 ²⁶	120,25	$\frac{100 * 120,25}{101,63} = 118,3213$

2.2.1.6. Berekeningsmethode van de onderdelen van de price cap

Doordat de meting van de ontwikkeling van de prijzen waarin artikel 11 van bijlage 1 bij de wet van 21 maart 1991 voorziet, de tarieven op 31 december 1997 als basis neemt, worden de berekeningen nog altijd in Belgische frank gemaakt en nadien in euro omgezet. Daarom kunnen in de waarden in euro fouten met afrondingen voorkomen, en dat is de reden waarom de resultaten nog altijd in Belgische frank worden vermeld.

- Aansluitings- en verhuiskosten

De gebruikte methode houdt rekening met twee mogelijkheden:

- de klant bezit reeds een aansluitpunt: hij betaalt dan enkel de kosten voor de ingebruikstelling van de lijn (€ 54,55 of 2.200 BEF)

²⁵ <http://mineco.fgov.be/>

²⁶ Voor het jaar 2006 vormt 2004 de basis van het indexcijfer. Om het indexcijfer om te rekenen naar basis 1996, is het indexcijfer op basis 2004 vermenigvuldigd met 1,1493, d.i. de officiële omrekeningscoëfficiënt (zie http://statbel.fgov.be/press/cpi04_nl.asp)

- de klant bezit nog geen aansluitpunt: hij betaalt dan de kosten voor de ingebruikstelling van de lijn (€ 54,55 of 2.200 BEF) + de verplaatsingskosten (€ 32,23 of 1.300 BEF) + de kosten voor de installatie van een aansluitpunt (€ 24,79 of 1.000 BEF) + de kosten van een interne kabel (4 meter * € 2,48/meter of 100 BEF/meter). Totaal = € 121,49 of 4.900 BEF.

Indien aangenomen wordt dat er in 47,91% van de gevallen al een aansluitpunt bestaat, krijgt men een waarde van € 89,42 of 3.606,43 BEF per aansluiting (= 47,91% * € 54,54 + 52,09% * € 121,49).

De kosten voor de ingebruikstelling van een tweede lijn bedragen € 27,27 of 1.100 BEF, wanneer verondersteld wordt dat de tweede lijn op hetzelfde moment als de eerste is geïnstalleerd.

Aangezien de steekproef samengesteld is uit 9.140 klanten en 9.172 lijnen bedraagt de totale waarde van de kosten voor aansluiting en verhuis:

$$9.140 * 3.606,43 \text{ BEF} + (9.172 - 9.140) * 1.100 \text{ BEF} = € 818.162,72 \text{ of } 32.997.970 \text{ BEF}$$

- Basisabonnementsgeld

De totale waarde van het basisabonnementsgeld bedraagt € 260.108,92 of 10.492.768 BEF, d.i.: € 14,1736 of 572 BEF/maand * 9.172 * 2 (referentieperiode van 2 maanden).

- Communicatie vanaf de toestellen van de abonnees (time-based)

Dit element van de price cap wordt berekend aan de hand van het price-capmodel dat door Belgacom ontwikkeld is. Het model is gebaseerd op de oproepen van 9.140 geselecteerde klanten in de periode van 1 februari 1998 tot 31 maart 1998.

Voor die selectie zijn de volgende criteria gehanteerd:

- klanten:
 - zonder btw-nummer; aangesloten op een digitale centrale;
 - willekeurig gekozen;
 - selectie van $\pm 2/1000$ e van het totale aantal klanten.
- oproepen:
 - enkel oproepen naar fysieke telefoonzones. Er wordt geen rekening gehouden met het verkeer naar de zones 078 en 070 en naar speciale nummers;
 - omvatten normale oproepen en doorgeschakelde oproepen.

Het profiel van de klanten, alsook het soort verbruik zijn constant. Bovendien moeten voor dat model een zeker aantal variabelen worden ingevoerd, namelijk:

- bepaling van de peak-/off-peakperiode voor het internationale verkeer. Voor het nationale verkeer is de piekperiode automatisch vastgesteld van 8 tot 19 uur tijdens de week.
- tarieven (per minuut incl. btw);
- nationale tarieven (zonaal/interzonaal peak/off peak/weekend);
- internationale tarieven (peak/off peak/weekend);
- minimumtijd voor facturering (in seconden);
- kortingen.

De toepassing van de simulatie leidt tot een totale waarde van € 227.390,90 of 9.172.926 BEF eind december 2006.

- Communicatie vanuit openbare betaaltelefoons (pulse based)

Het price-capmodel is gebaseerd op de oproepen die tot stand zijn gebracht in de periode 1 februari 98 – 31 maart 1998 vanuit 224 betaaltelefoons die geselecteerd zijn aan de hand van de volgende criteria:

- betaaltelefoons op het openbaar domein;
- willekeurig gekozen;
- aangesloten op een digitale centrale.

De betaaltelefoons en het soort verbruik zijn constant. De variabelen van het model zijn:

- bepaling van de internationale piekperiode. Voor het nationale verkeer wordt de piekperiode automatisch vastgesteld van 8 tot 19 uur tijdens de week;
- tarieven (in seconden per puls): peak/off peak en weekend.

De toepassing van de simulatie leidt tot een totale waarde van € 105.221,78 of 4.244.636 BEF eind december 2004.

2.2.2. De beschikbaarheid en werking van de openbare telefooncellen

Net als de vorige jaren heeft het BIPT een specifieke controleactie uitgevoerd met betrekking tot de naleving van de verplichtingen inzake openbare betaaltelefoons. Die controle steunde enerzijds op de listing van alle openbare telefooncellen in België en anderzijds op een reeks waarnemingen op het terrein.

2.2.2.1. Vaststellingen op grond van de analyse van de lijsten die Belgacom op verzoek van het BIPT verstrekt heeft

De overeenstemming met de wettelijke eisen inzake het aantal telefooncellen en de vestiging ervan is gecontroleerd door de door Belgacom verstrekte lijst van functionerende openbare telefooncellen te vergelijken met de lijst van gemeenten die op 31 december 1970 een afzonderlijke administratieve eenheid vormden en de juiste grenzen van die gemeenten. Aangezien Belgacom verplicht was te voldoen aan de technische en tarifaire voorwaarden voor de verrichting van de elementen van de universele dienst op grond van de wet van 21 maart 1991, krachtens de overgangperiode die is ingesteld door artikel 163 van de wet van 13 juni 2005, is het minimumaantal opgelegde telefooncellen niet nageleefd.

2.2.2.2. Overzicht van de controles op het terrein

Gelet op de specifieke verplichtingen op dat stuk sedert 1 januari 2000 is de analyse van de door Belgacom verstrekte documenten aangevuld met gerichte controleverrichtingen op het terrein voor de provincies Henegouwen en Oost-Vlaanderen.

Op basis van objectieve criteria die in 2001 zijn vastgelegd, is op aselechte wijze een lijst van 335 te controleren toestellen getrokken uit de lijst van Belgacom om een representatief staal te krijgen van alle openbare telefoons in de beschouwde provincies.

De controle van die lijst is op het terrein uitgevoerd in juli, augustus en september 2006.

Hieronder ziet u de samenvattende tabel van die controles en de conclusies ervan.

PROVINCIES	Henegouwen		Oost-Vlaanderen		Totaal		Opmerkingen	
	Cijfer	%	Cijfer	%	Cijfer	%		
Totaal te controleren telefooncellen	177	100	158	100	335	100		
Niet gevonden telefooncellen	-	-	1	0,63	1	0,30		
Verwijderde telefooncellen	3	1,69	1	0,63	4	1,19		
Gecontroleerde telefooncellen	174	100	156	100	330	100		
Buiten gebruik	6	3,45	1	0,64	7	2,12		
Types	Kaarten	174	100	156	100	330	100	
	Muntstukken	-	-	-	-	-	-	
	Kaarten & muntstukken	-	-	-	-	-	-	
Domein	Openbaar	158	90,80	152	97,44	310	93,94	
	Privé	16	9,20	4	2,56	20	6,06	
Goedkeuring	OK	124	71,26	117	75	241	73,03	
	Nee	50	28,74	39	25	89	26,97	
Nooddiensten	Niet toegankelijk	5	2,87	1	0,64	6	1,82	Waarvan 6 buiten werking
Weergave nood-diensten	OK	168	96,55	156	100	324	98,18	
	Nee	6	3,45	-	-	6	1,82	Geen affiche in de telefooncel
Weergave tarieven	Ja	167	95,98	156	100	323	97,98	
	Nee	7	4,02	-	-	7	2,12	
Leesbaarheid teksten	Ja	167	95,98	156	100	323	97,98	
	Nee	7	4,02	-	-	7	2,12	
Internationale toegang	Ja	174	100	156	100	330	100	
	Nee	-	-	-	-	-	-	
Weergave instructies voor gebruik	Ja	167	95,98	156	100	323	97,98	
	Nee	7	4,02	-	-	7	2,12	
Info telefoongidsen	Ja	-	-	-	-	-	-	
	Nee	174	100	156	100	330	100	
Algemene werking	Goed	162	93,10	155	99,36	317	96,06	
	Slecht	12	6,90	1	0,64	13	3,94	7 telefooncellen buiten werking
Toegang voor gehandicapten	Ja	77	44,25	90	57,69	167	50,61	
	Nee	97	55,75	66	42,31	163	49,39	

- Situatie van de gecontroleerde plekken en toegankelijkheid voor personen met een handicap

310 gecontroleerde toestellen bevonden zich op het openbaar domein en 20 op privédomein. Er zijn echter geen moeilijkheden ondervonden met de toegang tot die plekken.

Bijna de helft van de telefooncellen zijn niet toegankelijk voor mindervaliden. Een koninklijk besluit betreffende de toegankelijkheid van de telefooncellen voor personen met een handicap is in de maak.

- Werking van de toestellen

Van de 330 gecontroleerde telefooncellen werkten er 13 niet goed, waarvan er 7 niet werkten.

Er dient te worden opgemerkt dat de functionerende telefooncellen niet onderworpen zijn aan specifieke metingen inzake de kwaliteit van de lijn.

Bij 6 toestellen waren de nooddiensten niet toegankelijk en in 6 telefooncellen ontbrak de verplichte informatie over die diensten.

- Inlichtingen verstrekt aan de gebruikers

In 7 van de 330 telefooncellen waren de tarieven niet geafficheerd. Die 7 telefooncellen voldeden bijgevolg niet aan de verplichting van artikel 6 van bijlage 1 bij de wet.

Zoals al enkele jaren wordt vermeld, zijn de telefooncellen niet meer voorzien van telefoongidsen.

- Opmerkingen

Buiten het feit dat, doordat Belgacom geanticipeerd heeft op de voorzienbare ontwikkeling van de wet, de kwantitatieve doelstellingen voor dit jaar niet meer worden bereikt, is de verplichting om in de gemeenten te beschikken over hybride telefooncellen met zowel kaarten als muntstukken niet en nooit nagekomen.

De lijst van Belgacom stemt nog altijd niet overeen met de lijst van de deelgemeenten die op 31 december 1970 een afzonderlijke administratieve eenheid vormden.

Tussen de tarifieringen in de toestellen op het openbaar domein en die op privédomein is er nog altijd een differentiatie.

2.2.2.3. Conclusies

Zoals reeds herhaaldelijk is gemeld, blijkt het criterium voor de vaststelling van het aantal telefooncellen op basis van het aantal deelgemeenten die op 31 december 1970 een afzonderlijke administratieve eenheid vormden, weinig praktisch te zijn.

Hoewel de verrichte controle op kleinere schaal heeft plaatsgevonden liggen onze cijfers in de buurt van die van Belgacom. Er moet dus worden benadrukt dat de werking van de telefooncellen goed is (96,06% van de telefooncellen werken op basis van de steekproef die door het BIPT is onderzocht: volgens Belgacom is dat 98,77%). Niettemin blijft het aantal telefooncellen afnemen doordat Belgacom vooruitgelopen is op de kwantitatieve normen van de bijlage bij de wet van 13 juni 2005. Voor het jaar 2006 golden echter wel degelijk de universeledienstverplichtingen van de wet van 21 maart 1991.

2.3. ALGEMENE BEOORDELING

Op basis van een vragenlijst die door het Instituut is opgesteld, heeft Belgacom becijferde aanwijzingen gegeven over de manier waarop het zijn universeledienstverplichtingen vervulde. De door Belgacom verstrekte resultaten zijn vervolgens onderzocht door het BIPT, dat bovendien diverse gerichte controles heeft verricht in de loop van het jaar, om de juistheid van de door de operator meegeedeelde gegevens na te gaan wat de openbare telefooncellen betreft.

Hoewel zij partieel waren wijzen die controles op een zekere convergentie met de cijfers die Belgacom heeft verstrekt.

De hierna volgende tabel geeft een samenvatting van de verschillende indexcijfers die Belgacom voor het jaar 2006 heeft aangegeven inzake performantie bij de uitvoering van zijn universeledienstverplichtingen; de tabel geeft tevens de beoordeling van de resultaten ten opzichte van de norm en de ontwikkeling van de performantie ten opzichte van 2005.

Rekening houdende met de objectieve elementen ter rechtvaardiging, behoeft de verminderde prestatie inzake mislukte oproepen op internationaal niveau geen bijzondere commentaar; de ontwikkeling ervan moet echter in het oog worden gehouden.

Het knelpunt inzake universeledienstverlening is en blijft onmiskenbaar het probleem met het verhelpen van storingen, waarbij nog een verontrustende toename komt van het aantal storingen op toegangslijnen.

Hoewel dat percentage storingen nog verenigbaar is met de door de wet opgelegde verplichtingen, neemt het sedert 2000 regelmatig toe, een periode waarin het rond de 3,50% lag, en bereikt dit jaar 7,36%; dat is 0,14% onder de opgelegde limiet.

De argumentatie in verband met klimatologische problemen die geregeld door Belgacom naar voren wordt geschoven, is een niet voldoende overtuigende verklaring; een eventuele verhoogde frequentie van regen en onweders moet bij het ontwerp van een nationaal netwerk in de parameters worden verwerkt.

Ook de toename van de storingen als gevolg van het volume BRUO- en BROBA-bewegingen, zouden als voorspelbare elementen moeten worden ingecalculleerd bij de planning van de taken.

De constante stijging van het aantal storingen doet een geleidelijke verslechtering van het netwerk vermoeden, en dus een probleem met het onderhoud van de onderdelen ervan.

Hetzelfde geldt voor de achterstand in de opheffing van de storingen, waarbij Belgacom vorig jaar had erkend dat de pogingen om een beroep te doen op outsourcing waren mislukt wegens gebrek aan aanbod op de markt, en de noodzaak tot een versterking van het personeelsbestand van lassers had toegegeven.

Men kan vermoeden dat Belgacom in het kader van zijn plannen om personeel te laten afvloeien, niet voldoende rekening heeft gehouden met de noodzaak om de continuïteit van zijn taken door voldoende opgeleid personeel te waarborgen.

Indicator	Norm	Resultaat 2005	Resultaat 2006	Procentuele afwijking van de norm ²⁷		Ontwikkeling t.o.v. 2004		
				Preformantie onder de norm	Preformantie boven de norm	Minder goede preformantie ²⁸	Gelijkwaardige preformantie ²⁹	Betere preformantie ³⁰
Aansluiting binnen 5 werkdagen	95,00%	93,23%	95,89%		0,94%			2,85%
Aansluiting binnen 8 werkdagen		95,82%	97,58%					1,84%
Aansluiting na 8 werkdagen		4,17%	2,42%					-41,97%
Verkrijging van een datum voor aansluiting uiterlijk de 1e dag na de aanvraag	95,00%	94,10%	95,06%		0,06%			1,02%
Percentage storingen per toegangslijn	7,50%	6,27%	7,36%		-1,87%	17,38%		
Storingen opgeheven op de 1e werkdag na de melding aan de dienstverstrekker	90,00%	88,01%	85,10%	-5,44%		-3,31%		
Storingen opgeheven binnen 4 dagen na de melding aan de dienstverstrekker	100,00%	94,80%	92,60%	-7,40%		-2,32%		
Niet-geslaagde oproepen op nationaal niveau		0,04%	0,05%			25,00%		
Niet-geslaagde oproepen op intracommunautair niveau		10,34%	10,58%			2,32%		
Niet-geslaagde oproepen op extracommunautair niveau		23,72%	26,37%			11,17%		

²⁷ De waarden met betrekking tot de ontwikkeling of de afwijking van de norm van een indexcijfer krijgen een plus- of een minteken afhankelijk van het soort parameter.

²⁸ Verslechtering van het resultaat met meer dan 1%

²⁹ Verslechtering of verbetering van het resultaat met -1 tot +1%

³⁰ Verbetering van het resultaat met meer dan 1%

Indicator	Norm	Resultaat 2005	Resultaat 2006	Procentuele afwijking van de norm		Ontwikkeling t.o.v. 2004		
				Preformantie onder de norm	Preformantie boven de norm	Minder goede preformantie	Gelijkwaardige preformantie	Betere preformantie
Duur om een verbinding tot stand te brengen op nationaal niveau (seconden)		2	2,1			5,00%		
Duur om een verbinding tot stand te brengen op intra-communautair niveau (seconden)		4,06	4,48			10,34%		
Duur om een verbinding tot stand te brengen op extra-communautair niveau (seconden)		4,32	4,87			12,73%		
Antwoordtijd voor de diensten met tussenkomst van een telefonist	20	5,72	5,46		-72,70%			-4,55%
Aantal deelgemeenten uitgerust met openbare betaaltelefoons	2616	Ten minste 589	Ten minste 589	Preformantie onder de norm			0%	
Gemiddeld aantal openb. betaaltelef. per 10.000 inwoners	14	11,55	10,1	-27,86%				-12,55%
Storingen op. betaaltel. opgeheven binnen 48 uur na de melding aan de dienstverstreker	96,00%	89,36%	91,57%	-4,61%				2,47%
Storingen op. betaaltel. niet opgeheven binnen 48 uur, opgeheven binnen 72 uur na de melding aan de dienstverstreker	100,00%	93,94%	94,92%	-5,08%				1,04%
Percentage functionerende openbare betaaltelefoons	90,00%	99,15%	98,77%		9,74%		-0,38%	
Percentage betwistingen van en complexe vragen over facturering	1,00%	0,33%	0,62%		-38,00%	87,88%		
Prijsindex van een korf	115,3213	89,98	90,32		-21,68%		0,38%	

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

In dit hoofdstuk zullen eerst de laatste wetgevende en reglementaire wijzigingen inzake universele dienst worden vermeld. Vervolgens zal het Instituut even stilstaan bij de pertinentie om de universele dienst uit te breiden met de levering van breedbandinternetdiensten en de levering van mobiele diensten. Ten slotte zullen de verwachte ontwikkelingen van het Europese kader worden onderzocht.

3.1. DE WETGEVENDE ONTWIKKELINGEN

Het Belgische regelgevingskader dat de universele dienst inzake elektronische communicatie regelt is in de loop van 2006 en 2007 sterk aangepast.

3.1.1. Aanpassingen in de wet van 13 juni 2005

Op wetgevend vlak hebben allereerst de wet van 20 juli 2006 houdende diverse bepalingen (B.S. van 28 juli 2006) en de wet van 25 april 2007 houdende diverse bepalingen (B.S. van 8 mei 2007) een aantal preciseringen aangebracht, hoofdzakelijk wat betreft het sociale element van de universele dienst en de financiering van alle elementen.

De aanbieders van het sociale element van de universele dienst, waarin artikel 74 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie voorziet, zijn geherdefinieerd. Nu zijn alleen nog de operatoren "die een openbare telefoondienst aanbieden aan consumenten" betrokken bij het aanbieden van dat element.

Inzake financiering hebben de twee hierboven aangehaalde wetten een aantal aanpassingen doorgevoerd, met name om tegemoet te komen aan een aantal bezwaren die de Europese Commissie had gemaakt in verband met de berekening van de nettokosten die de aanbieders dragen.

3.1.2. Secundaire reglementering

Op reglementair vlak is het merendeel van de uitvoeringsbesluiten aangenomen 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 gehele architectuur ontbreekt echter nog een belangrijk besluit, namelijk het besluit dat uitvoering verleent aan artikel 92 van de wet betreffende het fonds voor de universele dienst.

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 aanbieders

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).

3.1.2.5. Sociaal element van de universele dienst

De voornaamste nieuwe verordeningstekst op dat gebied is:

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 (B.S. 8 augustus 2006, bl. 38867).

3.2. BREEDBANDINTERNETTOEGANG

3.2.1. De balans

Zoals is aangetoond in het statistische gedeelte van dit document (zie punt 1.2.3.), verloopt de stijging van het aantal toegangspunten tot breedbandverbindingen eind 2007 in België minder snel dan in de andere Europese landen.

In de vorige legislatuur heeft de consultant Analysys op verzoek van de minister van Maatschappelijke Integratie een studie verricht met betrekking tot breedband in 2006 in België en onze situatie vergeleken met die van zes andere Europese landen (Frankrijk, Nederland, Zweden, Groot-Brittannië, Duitsland en Oostenrijk)³¹.

In de studie van Analysys werd daarbij de volgende balans opgemaakt:

- België was het eerste land waar er een aanbod was van meer dan 4 Mbit/s dankzij Telenet, dat al sedert 1997 een downloadsnelheid aanbood van 10 Mbit/s, maar de kabeloperator heeft de snelheid in 2004 teruggebracht naar 4 Mbit/s. Een Zweedse operator heeft pas in 2003 10 Mbit/s aangeboden. Vanaf 2004 hebben ook de operatoren in andere landen breedbandaanbiedingen ontwikkeld;
- op het vlak van tarieven waren de Belgische aanbiedingen tot in 2004 competitief maar sindsdien zijn ze overtroffen door goedkopere aanbiedingen in andere landen. Eind 2006 liggen de Belgische prijzen voor alle snelheden (+ dan 8 Mbit/s, 2 Mbit/s, 512 kbit/s) boven het gemiddelde van de vergeleken landen, behalve voor snelheden tussen 4 en 8 Mbit/s, waarvan de prijs iets onder het gemiddelde ligt. Duitsland en Oostenrijk hebben ook prijzen die boven dat gemiddelde liggen. Frankrijk en Nederland bieden voordeliger prijzen aan. In Frankrijk zijn er aanbiedingen voor meer dan 8 Mbit/s tegen € 14,90, terwijl daarvoor in België € 39 wordt gevraagd. Terwijl in de meeste andere landen in de vergelijking (behalve in Oostenrijk) de prijzen de neiging hadden te dalen, zijn ze de jongste jaren in België relatief stabiel en dus nogal hoog gebleven;
- Telenet is heel vroeg op de breedbandmarkt gekomen met een aanbod van grote breedband op het teledistributienetwerk; Belgacom heeft daar snel op gereageerd met een DSL-aanbod dat nagenoeg het hele grondgebied bestrijkt. UPC, de Waalse kabeloperatoren en Tele2 hebben ook aanbiedingen gedaan aan het Belgische publiek. Hoewel er enige concurrentie bestaat, zijn er op de Belgische markt niet die sterke prijsverlagingen en verhogingen van de snelheid geweest die op de Franse en Nederlandse markt zijn vastgesteld. De aangeboden prijzen en snelheden stagneren en nieuwe operatoren die een plaatsje op de markt willen veroveren, lijken niet in staat om op agressieve wijze de concurrentie aan te gaan op de Belgische markt;
- op dezelfde manier blijven de combinatieaanbiedingen van telefonie, internet en televisie ("triple play"-aanbiedingen) die in België worden gedaan door Belgacom, Telenet, Coditel en Voo duurder dan vergelijkbare aanbiedingen in Frankrijk, waar Free onder andere meer dan 150 televisiezenders, internet tegen meer dan 8 Mbit/s en gratis telefonie voor nationale verbindingen en sommige internationale verbindingen aanbiedt voor € 29,90. De goedkoopste Belgische aanbiedingen liggen rond € 50 en zijn 10% duurder dan gelijkwaardige aanbiedingen in de vergeleken landen en 40% duurder dan het aanbod van Free in Frankrijk;
- wanneer internationale operatoren actief zijn op verschillende markten, passen zij de prijzen die ze vragen aan de prijzen aan die op elk van de markten worden gehanteerd.

De studie van Analysys probeert vervolgens de redenen te vinden waarom er op de Belgische markt minder dynamiek heerst in termen van prijs en aangeboden diensten. Er worden verscheidene elementen geïdentificeerd.

³¹ Analysys, vertrouwelijke studie (ref. 265-514), januari 2007 (de studie staat op de website van het BIPT; ze is dus niet vertrouwelijk...)

3.2.1.1. De prijs

Het bestaan van concurrerende netwerken die al lang zijn geïnstalleerd, die van Belgacom en van de kabeloperatoren, beperkt waarschijnlijk de mogelijkheden voor alternatieve operatoren om gemakkelijk een plaatsje te veroveren op een markt waar de traditionele operatoren over belangrijke middelen beschikken om hun eigen consumenten te behouden en waar zij al hoogstaande aanbiedingen doen.

Het bitstreamaanbod dat in België goed ontwikkeld is, heeft het weliswaar voor alternatieve operatoren mogelijk gemaakt om via DSL internetdiensten te verstrekken, maar heeft ze niet aangemoedigd om gebruik te maken van ontbundeling van het aansluitnetwerk, waarvan de prijzen betrekkelijk duur zijn gebleven.

De Analysys-studie benadrukt immers dat het bitstreamaanbod en de relatief hoge prijs voor het aanbod inzake ontbundelde toegang tot het aansluitnet elementen zouden kunnen zijn die een gedeeltelijke verklaring bieden voor de stagnatie van de concurrentie en van de prijzen in België. De prijs van het aansluitnet is immers een belangrijk element voor de ontwikkeling van triple-playaanbiedingen die de concurrentie kunnen aangaan met de huidige aanbiedingen van Belgacom en van de kabeloperatoren, aangezien televisiediensten niet kunnen worden aangeboden vanuit bitstreamtoegang.

Er dient echter te worden opgemerkt dat onder druk van het BIPT de prijs van een ontbundeld paar in het referentieaanbod van Belgacom voor het aansluitnet (BRUO-aanbod) nu met een tiental procent is verlaagd.

De prijs die in België wordt gehanteerd voor de netwerkelementen die nodig zijn voor de ontwikkeling van goedkopere aanbiedingen lijkt hoe dan ook geen rechtvaardiging te zijn voor de grootte van de vastgestelde prijsverschillen.

Economisch gezien rijst dus de vraag of de prijzen die in België worden gehanteerd daadwerkelijk de opgelopen kosten weerspiegelen, dan wel of de aanwezigheid van een feitelijke oligopolie de kosten op een kunstmatig hoog peil handhaaft.

Volgens een enquête over de consumenten die in de loop van het tweede kwartaal van 2006 is verricht door de Algemene Directie Statistiek en Economische Informatie, zijn het vooral gezinnen met een volwassene en een of meer kinderen voor wie de internettoegang (apparatuur + aansluiting) te duur is.

3.2.1.2. Andere remmende factoren

Ook dient te worden opgemerkt dat andere factoren buiten het beschikbare inkomen een verklaring kunnen vormen voor de vertraging van de penetratiegraad van de breedbandaansluitingen.

Zo kan worden verwezen naar het niveau van opleiding, het bezit van een personal computer in het gezin, de perceptie van het nut van de internetaansluiting, factoren die ook meetellen in de beslissing om zich op het netwerk aan te sluiten.

Zo is de penetratiegraad van personal computers in België hoger dan in Frankrijk, vergelijkbaar met die van Duitsland en het Verenigd Koninkrijk en lager dan in Zweden en Nederland. In de vorige legislatuur heeft de federale regering een actie verricht om de aankoop van een personal computer voor een groter deel van de bevolking te vergemakkelijken.

De hierboven aangehaalde studie van de Algemene Directie Statistiek en Economische Informatie vermeldt ook dat gezinnen zonder kinderen dikwijls verklaren niet geïnteresseerd te zijn in een breedbandaansluiting of zeggen dat ze niet bekwaam zijn om er toegang toe te krijgen. Ook bemerkt men dat de integratie in het beroepsleven en het studieniveau elementen zijn die bijdragen tot het verlangen naar een aansluiting; zo zijn er veel personen van meer dan 55 jaar die geen aansluiting wensen.

3.2.2. De remedies

In zijn verslag 2005 over de toepassing van de universele dienst identificeerde het Instituut drie mogelijkheden om het gebruik van breedband in ons land te verhogen: een overleg binnen de sector, de vaststelling door de regulator van voordelige aanbiedingen, met name inzake het BRUO en het BRO-BA en de concretisering van de Europese werkzaamheden inzake breedbandtoegang.

Het overleg tussen de verschillende spelers in de sector heeft plaatsgevonden binnen het Raadgevend Comité voor de telecommunicatie. In zijn 13e jaarverslag³² merkt het Comité op dat de ontwikkeling van breedband in België stagneert. Volgens het Comité worden de initiatieven die de overheden nemen om de internetconnectiviteit van de bevolking te verhogen ongeordend aangepakt. Er ontbreekt een duidelijk en gecoördineerd politiek kader om de penetratie van personal computers onder de bevolking te verbeteren en om een krachtig aanbod van openbare dienst inzake aansluitingen tot stand te brengen. Zo pleit het Comité voor de oprichting van een kennis- en coördinatiecentrum voor breedband om de overlegplatformen tot stand te brengen en de genomen initiatieven te coördineren.

Zoals hierboven is vermeld, heeft het Instituut een aantal initiatieven genomen op het stuk van wholesale-tarieven voor breedbandtoegang. Dat zou het mogelijk moeten maken om de basiskosten die alternatieve operatoren moeten dragen, aanzienlijk terug te dringen.

Zo heeft het Instituut na de inwerkingtreding in september 2007 van een samenwerkingsakkoord tussen de federale overheid en de gemeenschapsinstanties, 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.

In de loop van 2006 en 2007 heeft het BIPT verschillende besluiten genomen die geleid hebben tot een sterke kostenverlaging van de gereguleerde diensten. Het gaat om de verlagingen van -18% voor de rental fee fully unbundled loops, -67% voor de rental fee partially unbundled loops, -20% voor de rental fee bitstream, -20% voor tie cables. Op grond van zijn besluiten in 2007 en 2008, heeft het BIPT Belgacom tevens verplicht om een gereguleerd bitstreamaanbod te verstrekken, dat gebaseerd is op de ADSL2+- en VDSL-technologie, waardoor meer mogelijkheden vrijkomen voor de differentiatie van de alternatieve operatoren. Het ontwerp van het ADSL2+-aanbod maakt begin 2008 het voorwerp uit van een raadpleging van het BIPT. Op verzoek van het BIPT moet Belgacom ook de performantie-indicatoren publiceren, zodat de operatoren geen discriminatie ondervinden op het niveau van de gereguleerde diensten die door Belgacom worden verstrekt. Ten slotte heeft het BIPT op 11 juli 2007 richtsnoeren aangenomen in verband met de beoordeling van price squeeze.

In de loop van 2008 zal het Instituut een tool voor tariefvergelijking online zetten, waarmee de consument op grond van zijn gebruikspatroon het voordeligste aanbod zou moeten kunnen bepalen. Het Instituut denkt ook aan de creatie van een tool waarmee de ontwikkeling van de tarieven van breedbandaansluitingen kan worden gevolgd.

Ten slotte pleit het Instituut net als in het vorige verslag ervoor dat, gelet op de diversiteit in de ontwikkeling van breedbandinternet in de verschillende lidstaten, de Commissie denkwerk zou verrichten om aan de landen waar de penetratie van pc's en van breedbandinternettoegang een bepaald niveau bereikt, de toestemming te geven om een uitbreiding van de universele dienst tot breedbandverbindingen te vragen. Het Instituut zal denkwerk verrichten over de werkingskosten van de universele dienst en de weerslag daarvan op de tarieven en de ontwikkeling van de concurrentie op de markt.

³² Verslag 2006 van het Raadgevend Comité voor de telecommunicatie: http://www.cct-rct.be/docs/jaarverslagen/NL/rapport_2006_NL.pdf

3.3. 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 2006 88,7%.

Het Instituut onderstreept ook dat de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie een mechanisme heeft ingesteld dat erop gericht is de levering van een sociaal telefoontarief mogelijk te maken voor alle operatoren, inclusief de mobiele operatoren. Die maatregel geldt vanaf juli 2005. Sedert mei 2006 beheert het Instituut de databank die alle sociale abonnees bevat, ongeacht of ze een abonnement hebben bij een vaste of een mobiele operator.

Wat betreft een uitbreiding van de universeledienstverplichtingen tot andere personen dan diegenen die sociale tarieven moeten verstrekken, kan het Instituut alleen maar vaststellen dat het Europese regelgevingskader zich daar voorlopig tegen verzet.

Het Instituut benadrukt echter dat de verplichtingen die in 2006 aan de mobiele operatoren werden opgelegd, overeenkomstig de marktanalyses, tot gevolg zouden moeten hebben dat het concurrerende karakter van de markt voor mobiele communicatie toeneemt, met een positieve invloed op de tarieven. Dit kan alleen maar gunstige gevolgen hebben voor de gebruikers.

Doordat er een mechanisme van sociale tarieven bestaat voor de mobiele abonnees en wegens een waarschijnlijke verlaging van de tarieven van de mobiele operatoren, lijkt het voor het Instituut momenteel geen prioriteit om de universeledienstverplichtingen voor de mobiele verrichtingen te verruimen.

Op dat gebied zou het online zetten door het Instituut van een tool voor tariefvergelijking een element moeten zijn dat de tarieftransparantie kan verhogen en dus, met name voor de mobiele abonnees, de mogelijkheid kan bieden om het tariefplan te vinden dat het best is aangepast aan hun gebruikspatroon.

3.4. DE EUROPESE ONTWIKKELINGEN

Op 13 november 2007 heeft de Europese Commissie aan het Parlement en de Raad een reeks documenten overgezonden die zouden moeten leiden tot een nieuwe versie van het regelgevingskader dat waarschijnlijk vanaf 2009 of 2010 op de elektronische communicatie van toepassing zal zijn.

Bovendien heeft de Europese Commissie op 20 november 2007 een mededeling gepubliceerd onder de titel "Een interne markt voor het Europa van de 21ste eeuw", waarin zij de werking onderzoekt van een aantal sectoren die belangrijk zijn voor de economische groei, waaronder die van de elektronische communicatie en van de informatie- en communicatietechnologie (ICT). Die mededeling gaat vergezeld van verschillende werkdocumenten en van twee aanvullende mededelingen waarvan er een gaat over diensten van algemeen belang³³. Telecommunicatiediensten behoren net als postdiensten tot de economische diensten van algemeen belang, die de Commissie onderscheidt van de niet-economische diensten, zoals politie, justitie, wettelijke socialezekerheidsstelsels.

In die mededeling wordt vervolgens het protocol vermeld over de diensten van algemeen belang dat gehecht is aan het nieuwe Verdrag van Lissabon en wordt er een prospectieve analyse gemaakt van de elementen die daarin voorkomen en waarmee rekening zal moeten worden gehouden nadat het Verdrag in werking zal zijn getreden:

- de erkenning van de ruime discretionaire bevoegdheid van de nationale, regionale en lokale autoriteiten op dat gebied, alsook het bestaan van uiteenlopende situaties in de diverse lidstaten;
- de behoefte om een hoog niveau van kwaliteit, veiligheid en betaalbaarheid te halen;
- de waarborg van de gelijke behandeling en de bevordering van de algemene toegang en de verdediging van de rechten van de gebruiker.

De Commissie verbindt er zich overigens toe om de voorstellen over de hervorming van het regelgevingskader inzake elektronische communicatie te volgen, met name wat betreft de vaste telefonie, de mobiele toegang en breedband en de uitzending van de inhoud van omroepprogramma's; zij bevestigt bovendien dat ze in 2008 een mededeling zal publiceren over de langetermijnkwesties op het gebied van de universele dienst inzake elektronische communicatie.

Wat betreft de documenten die het mogelijk moeten maken om het volgende regelgevingskader inzake elektronische communicatie voor te bereiden, stelt de Commissie onder andere twee richtlijnen voor; de ene brengt wijzigingen aan in de Kaderrichtlijn, de Toegangsrichtlijn en de Machtigingsrichtlijn, en de andere wijzigt de Universeledienstrichtlijn en de richtlijn betreffende privacy en elektronische communicatie. Er moet echter worden opgemerkt dat volgens inlichtingen die de diensten van de Commissie hebben verstrekt, de voorstellen tot wijziging van de Universeledienstrichtlijn pas in de loop van het laatste kwartaal van 2008 openbaar zullen worden gemaakt.

Op het stuk van consumentenbescherming stelt de Commissie nu al aan het Parlement en de Raad voor om de Universeledienstrichtlijn aan te passen, zodat de voorlichting van de consument wordt verbeterd, met name door prijsvergelijkingssystemen in te voeren, de toegang te vergemakkelijken voor gebruikers met een handicap, de mogelijkheden te verbeteren om van operator te veranderen en toegang te krijgen tot de nooddiensten, alsook om de teksten aan te passen aan de technologische ontwikkelingen, met inbegrip van de opheffing van de verplichting om een minimumreeks van huurlijnen te verstrekken.

Wat de universele dienstverlening zelf betreft, beperkt het voorstel voor een richtlijn deze tot de toegang tot het netwerk, dus tot de aansluiting. Die aansluiting moet het mogelijk maken om toegang te krijgen tot diensten waaronder tot internet met een "functionele" snelheid (op dat punt is de tekst identiek met die van het huidige regelgevingskader); er wordt een paragraaf toegevoegd die de toegang garandeert tot nationale en internationale spraakdiensten, alsook de toegang tot het noodnummer 112. Men kan zich afvragen of de voorgestelde tekst ervoor kan zorgen dat er ten minste overal een internettoegangsdienst beschikbaar is wanneer de marktmechanismen tekortschieten.

³³ "Diensten van algemeen belang, met inbegrip van sociale diensten van algemeen belang: een nieuw Europees engagement" (COM(2007) 725 definitief)

3.5. DE VOORUITZICHTEN

Het BIPT zal alle bepalingen blijven versterken die het genomen heeft inzake voorlichting van de consument en tarieftransparantie. Op Europees vlak acht het Instituut het nodig dat zoals in het vroegere kader de toegang tot een internetdienst overal kan worden gewaarborgd, ook al zal op Europese schaal waarschijnlijk rekening moeten worden gehouden met de specifieke situatie van de nieuwe lidstaten.

In verband met de internetaanbiedingen die op de Belgische markt beschikbaar zijn, hoopt het Instituut dat de prijsverminderingen die aan de operator met een sterke machtspositie zijn opgelegd voor de ontbundeling van het aansluitnetwerk nieuwe operatoren ertoe zullen aanzetten om de Belgische markt te betreden en om triple-playaanbiedingen te doen die daadwerkelijk de concurrentie kunnen aangaan met die van de gevestigde operatoren.