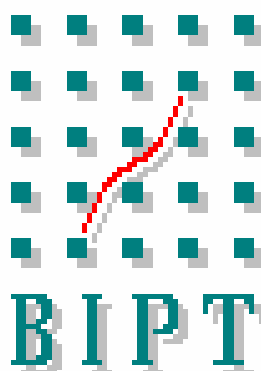


**VERSLAG VAN HET BIPT
OVER DE ONTWIKKELING VAN DE
UNIVERSELE DIENSTVERLENING OP
TELECOMMUNICATIEGEBIED
TIJDENS HET JAAR 2003**



**BELGISCH INSTITUUT VOOR POSTDIENSTEN EN TELECOMMUNICATIE
9 NOVEMBER 2004**

Inhoudstafel

1. HUIDIGE INHOUD VAN DE UNIVERSELE DIENSTVERLENING	3
1.1. PRINCIPLE	3
1.2. ONTWIKKELING VAN DE MARKT	4
A. <i>Vaste telefonie</i>	4
B. <i>Mobiele telefonie</i>	8
C. <i>Internet</i>	10
D. <i>Openbare telefooncellen</i>	13
E. <i>Synthese van de voornaamste tendensen</i>	15
2. UITVOERING VAN DE UNIVERSELEDIENSTVERRICHTINGEN.....	16
2.1. TECHNISCHE EN TARIFAIRE VOORWAARDEN VOOR DE VERSTREKKING VAN DE UNIVERSELE DIENST..	16
A. <i>Technische voorwaarden voor de verstrekking van de universele dienst</i>	16
B. <i>Financiële voorwaarden voor de verstrekking van de universele dienst</i>	30
2.2. CONTROLES UITGEVOERD DOOR HET BIPT	38
A. <i>De controle van de methodologie en de procedures</i>	38
B. <i>De naleving van de pricecap</i>	38
C. <i>Wachttijd bij een aansluiting op het openbare geschakelde net</i>	43
D. <i>De beschikbaarheid en werking van de openbare telefooncellen</i>	45
E. <i>De inlichtingendienst</i>	48
F. <i>Update door Belgacom van zijn databank van de sociale tarieven</i>	49
2.3. FINANCIERING VAN DE UNIVERSELE DIENST	51
2.4. ALGEMENE BEOORDELING	52
3. MOGELIJKE BELEIDSLIJNEN MET BETREKKING TOT DE INHOUD VAN DE UNIVERSELE DIENSTVERLENING	56
3.1. WIJZIGINGEN VAN DE TECHNISCHE EN TARIFAIRE VOORWAARDEN VOOR HET VERVULLEN VAN DE UNIVERSELEDIENSTVERPLICHTINGEN	56
A. <i>Openbare betaaltelefoons</i>	56
B. <i>De vaste geografische universele dienst</i>	58
C. <i>De aanpassing van de pricecap</i>	59
D. <i>De sociale tarieven</i>	60
E. <i>Dienst inlichtingen en universele telefoongids</i>	60
3.2. DOOR HET INSTITUUT VOORGESTELDE BELEIDSLIJNEN MET BETREKKING TOT DE UITBREIDING VAN HET TOEPASSINGSGEBIED VAN DE UNIVERSELE DIENST	62
A. <i>Toegang tot mobiliteit</i>	62
B. <i>Breedbandinternettoegang</i>	63

Dit verslag werd opgesteld door het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie overeenkomstig artikel 16, tweede lid van bijlage 1 bij de wet van 21 maart 1991, die het Instituut belast met de controle op de universeledienstverplichtingen en hem de taak toewijst om bij de Minister verslag uit te brengen over de andere diensten die bij wijze van universele dienstverlening zouden moeten worden verstrekt, alsook over de nadere regels inzake de verstrekking ervan.

1. Huidige inhoud van de universele dienstverlening

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 minimum aantal diensten van een gegeven kwaliteit.

De universele dienstverlening omvat op dit moment de diensten die zijn opgesomd in artikel 84 van de wet van 21 maart 1991, namelijk :

1. de beschikbaarstelling op het hele grondgebied van de toegang tot het vaste openbare basisnet;
2. het kosteloze versturen van de noodoproepen;
3. de beschikbaarstelling van een hulpdienst aan de abonnees;
4. de beschikbaarstelling van een dienst inlichtingen aan de abonnees;
5. de ononderbroken levering, in geval van niet-betaling van de telefoonfactuur, van de volgende elementen van de universele dienst inzake basisspraaktelefonie : de mogelijkheid om door een andere abonnee te worden opgeroepen, met uitzondering van oproepen met betaling van de gesprekskosten door de opgeroepene, en de mogelijkheid om nummers van de nooddiensten te vormen;
6. de aanleg, het onderhoud en de werking van openbare betaaltelefoons;
7. de uitgave van de universele telefoongids daar waar niemand een dergelijke telefoongids uitgeeft;
8. de terbeschikkingstelling van een dienst voor basisspraaktelefonie tegen tarieven die de toegang tot deze dienst vergemakkelijken voor bepaalde personen in moeilijkheden.

1.2. Ontwikkeling van de markt

Dit deel heeft tot doel met behulp van statistieken 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 slaan de universeledienstverplichtingen momenteel op 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 vaste openbare basisnet beschikbaar te stellen, omdat de toegang tot het vaste openbare basisnet onder andere de « datatransmissie via spraakband dankzij het gebruik van modems met een debiet van ten minste 2.400 bits/s » mogelijk moet maken.

Zo is dus noch de mobiele telefonie, noch breedbandinternettoegang in de universele dienst opgenomen. Desondanks is de universele dienst geen statisch begrip (cf. infra, onder titel 7) en in dat opzicht komt het erop aan de evolutie van die markten van nabij te volgen. Daarom hebben wij ervoor gekozen om in dit deel de situatie te schetsen van de markten voor vaste telefonie, mobiele telefonie, internet (laag en hoog debiet) en openbare telefooncellen.

A. Vaste telefonie

In 2003 beschikten de Belgische gezinnen gemiddeld over 1,17 telefoonaansluitingen, alle kanalen dooreen (via het PSTN-, ISDN- en via het kabelnetwerk), hetgeen 49,3 aansluitingen per 100 inwoners vertegenwoordigt¹. Daarmee zit België onder het Europese gemiddelde (Europa van de vijftien), aangezien de laatste cijfers die beschikbaar zijn (2001) gewag maken van een gemiddelde dichtheid in Europa van 59,7 tegenover 50,1 in België².

In grafiek 1.1 hieronder wordt de evolutie beschreven van het aantal telefoonaansluitingen via een analoge PSTN-lijn in België sedert de tweede helft van 1999. Op vier jaar tijd stelt men een sterke afname vast, aangezien het aantal aansluitingen met 16,2% is gedaald. Toch moet worden opgemerkt dat de vermindering van het totale aantal aansluitingen (via het PSTN-, ISDN- en via het kabelnetwerk) tijdens diezelfde periode kleiner was (daling met 3,6%), omdat de afname van het aantal analoge aansluitingen werd gecompenseerd door een toename van het aantal aansluitingen via de kabel³.

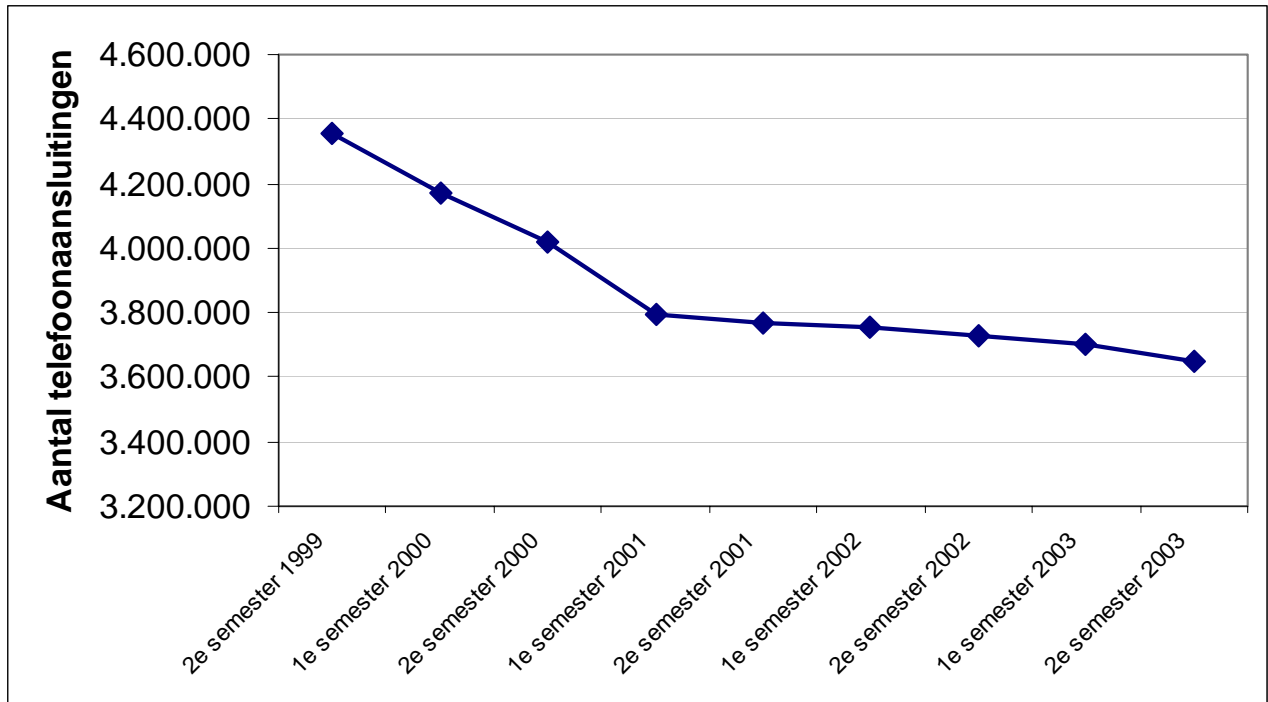
De vermindering van het aantal vaste telefoonaansluitingen is coherent met de neerwaartse trend van het aandeel van de (vaste) spraaktelefonie in de totale uitgaven van de consumenten op telecommunicatiegebied, ten voordele van de mobiele telefonie, zoals in het voorgaande verslag is onderstreept⁴.

1 Raadgevend Comité voor de telecommunicatie, Tiende jaarverslag van het Raadgevend Comité voor de telecommunicatie 2003, pag. 65.

2 OESO, Communications Outlook 2003, tabel 4.5

3 Raadgevend Comité voor de telecommunicatie (2003), pag. 64.

4 BIPT, Verslag over de evolutie van de universele dienst op telecommunicatiegebied tijdens het jaar 2002 (2003), pag. 5.



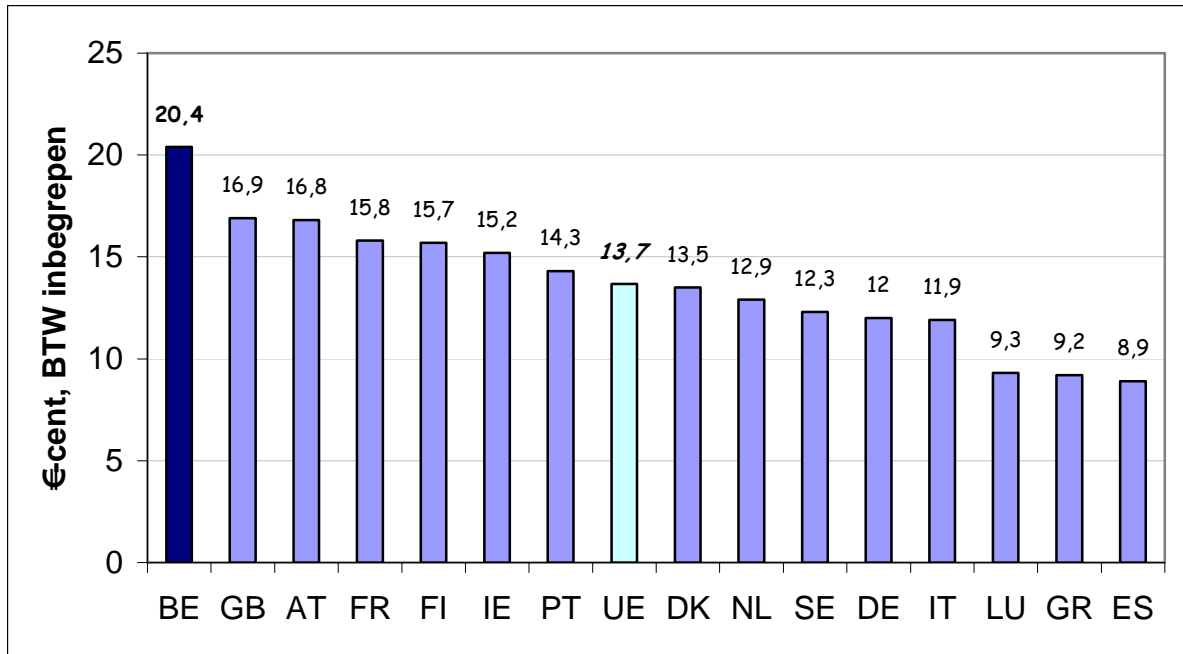
Grafiek 1.1. Evolutie van het aantal PSTN-telefoonaansluitingen in België (1999—2003)

De grafieken 1.2 en 1.3 illustreren de prijsniveaus 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; het komt er dus op aan die grafieken met enige nuance te interpreteren. Niettemin kan worden vastgesteld dat België qua prijsniveau van de lokale verbindingen met zijn prijs van €0,204 ruim boven het Europese gemiddelde ligt; aangezien het tarief in België nu over het hele grondgebied gelijk is, behaalt België daarentegen met diezelfde prijs betere resultaten wat de nationale oproepen betreft, waarbij het op de zesde plaats terecht komt. Niettemin laat een nationale oproep in termen van kosten realiteiten zien die van staat tot staat sterk uiteenlopen, aangezien oppervlakte en bevolkingsdichtheid van land tot land verschillen. België blijft dus één van de duurste landen indien men oproepen van een gelijkwaardige afstand met elkaar vergelijkt⁵.

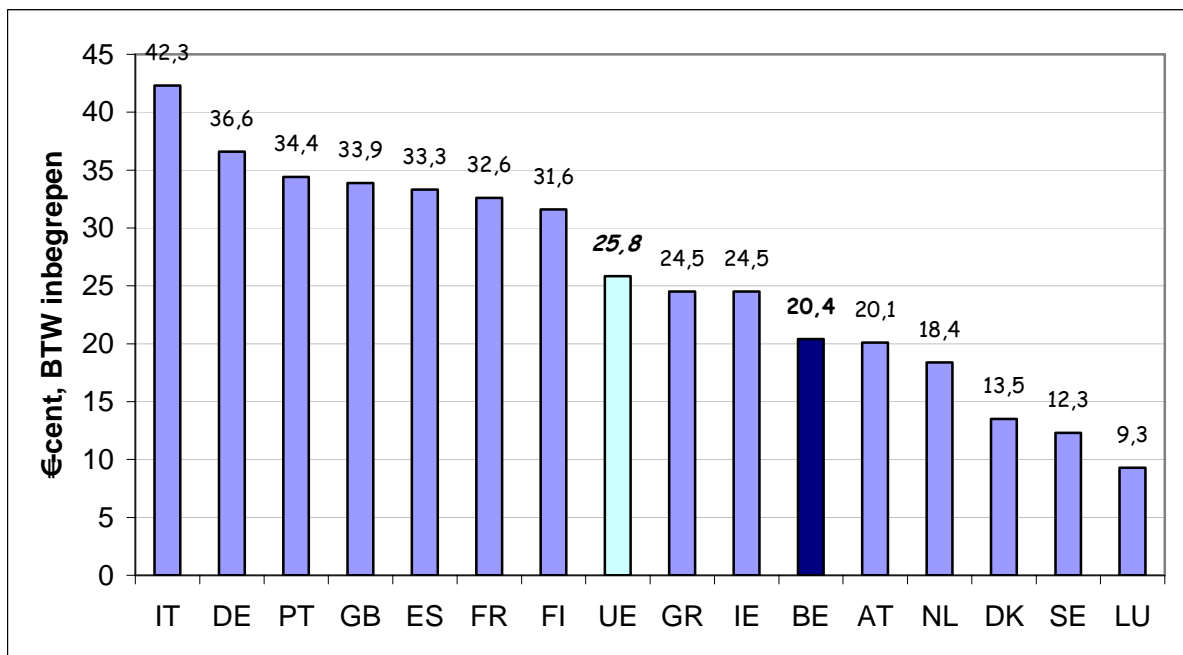
Bovendien zijn de prijzen van het basistarief van Belgacom voor dezelfde oproepen met een duur van 3 minuten sedert 1997 betrekkelijk weinig gedaald; de grafieken 1.4 en 1.5 tonen duidelijk dat de prijzen van interzonale en langeafstandsoproepen zijn gezakt; de prijs van oproepen naar eenzelfde telefoonzone daarentegen ligt vandaag hoger dan in 1997.

Toch moet er duidelijk op worden gewezen dat de tarieven die in de grafieken 1.2 tot 1.5 vermeld zijn, zich beperken tot de basistarieven van de historische operator. Zij weerspiegelen dus niet de gunstigere tarieven van die operator, noch die van de overige operatoren, die interessanter zijn voor de consument.

⁵ Zie hieromtrent Raadgevend Comité voor de telecommunicatie (2003), pag. 70.



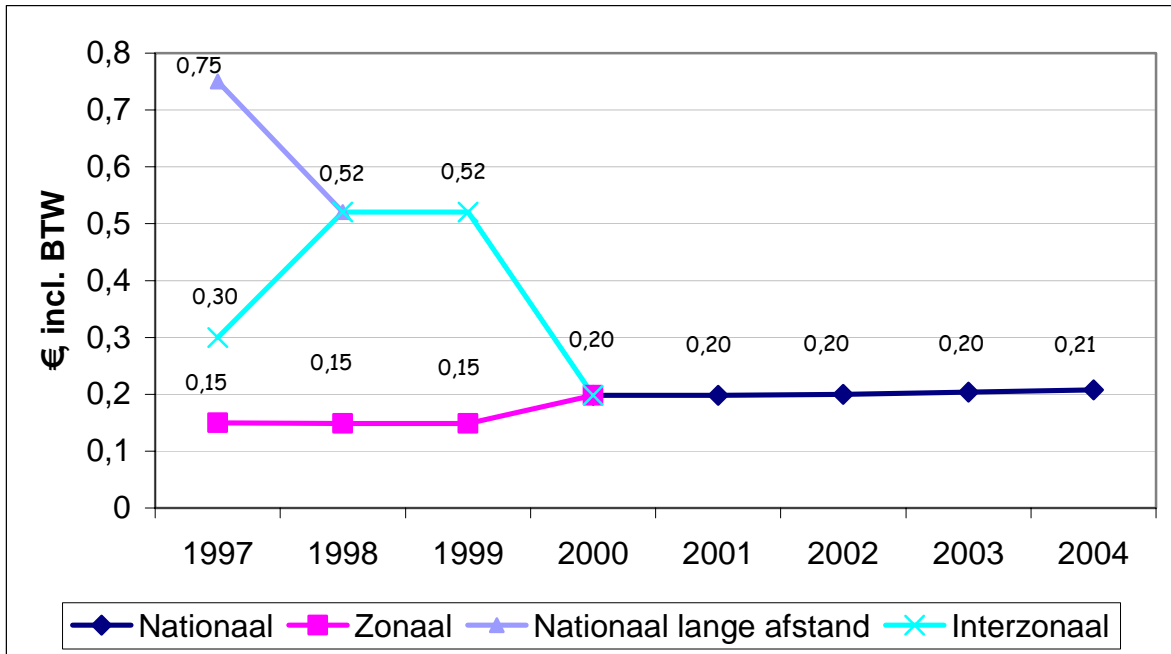
Grafiek 1.2. Prijs van een nationale oproep van 3 minuten in de landen van het Europa van de 15 (augustus 2003)
Prijs van de historische operator⁶



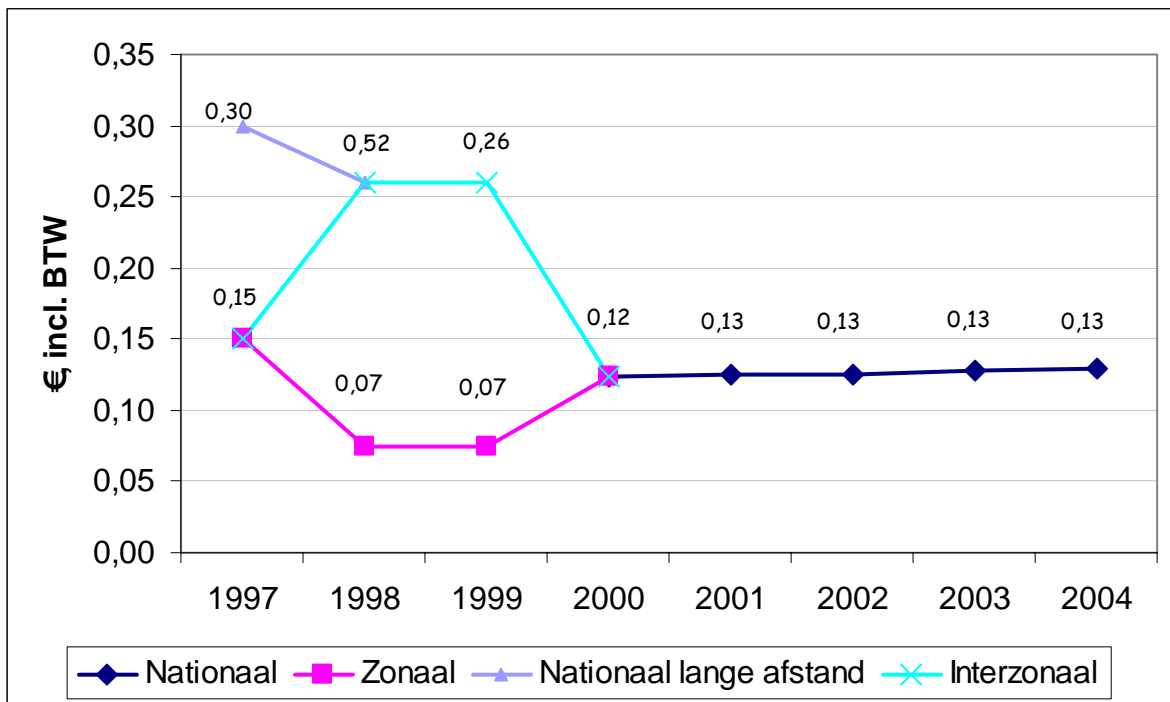
Grafiek 1.3. Prijs van een lokale oproep van 3 minuten in de landen van het Europa van de 15 (augustus 2003)
Prijs van de historische operator⁷

6 Bron : COMMISSION OF THE EUROPEAN COMMUNITIES, Ninth Report on the Implementation of the Telecommunications Regulatory Package, 2003, Annex 1, fig. 76

7 Bron : CEG (2003), Annex 1, fig. 78



Grafiek 1.4. Evolutie van de prijs van een oproep van 3 minuten tijdens de piekuren (tarieven Belgacom, 1997-2004)⁸



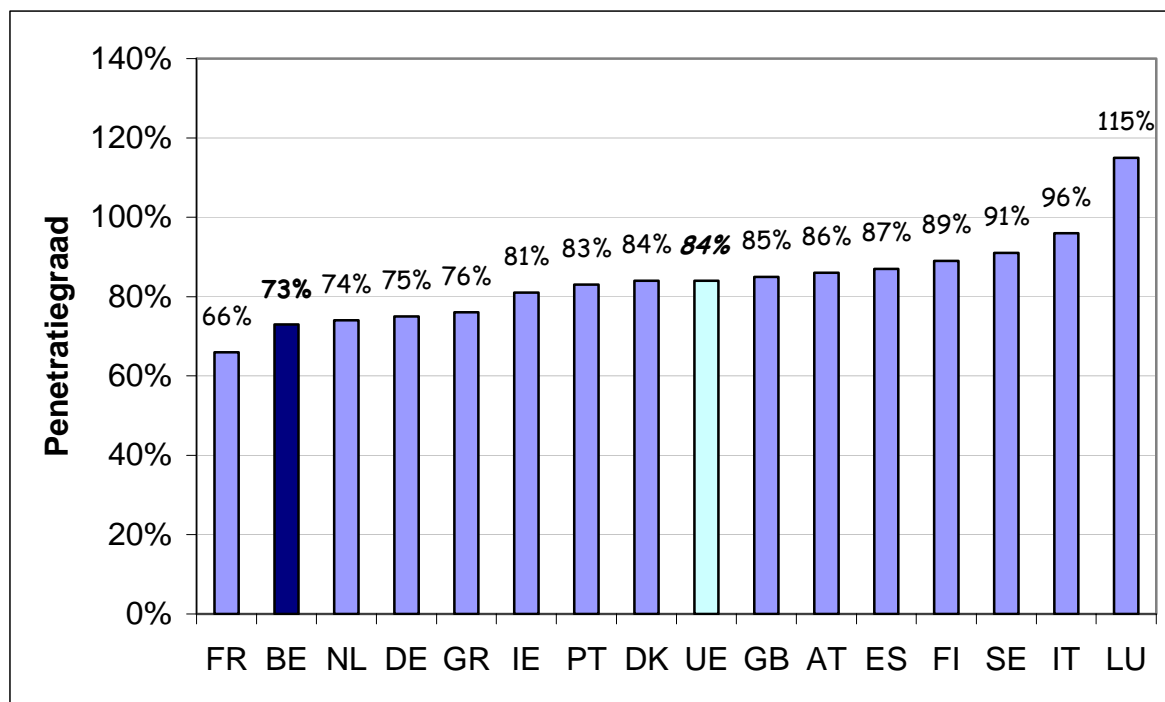
Grafiek 1.5. Evolutie van de prijs van een oproep van 3 minuten tijdens de daluren (tarieven Belgacom, 1997-2004)⁹

8 Bron : archieven BIPT

9 Bron : archieven BIPT

B. Mobiele telefonie

Grafiek 1.6 hieronder toont de penetratiegraad van de mobiele telefonie in het Europa van de 15. Het aangegeven percentage vertegenwoordigt het aantal gebruikers (voorafbetaalde kaarten en abonnementen) per 100 inwoners. Met een penetratiegraad van 73% in 2003 zat België achteraan in het peloton en onder het Europese gemiddelde (84%). Momenteel bedraagt de penetratiegraad van de telefonie in België 81 %¹⁰. Even recente gegevens voor de overige landen van de Europese Unie zijn helaas niet beschikbaar.

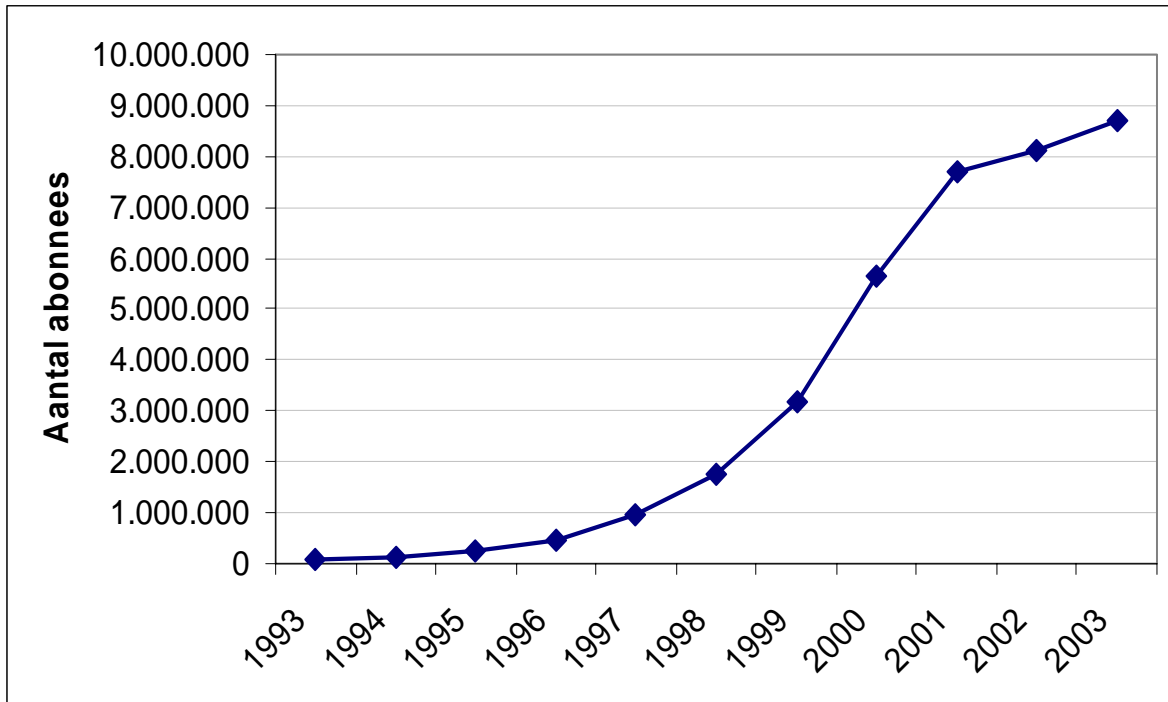


Grafiek 1.6. Penetratiegraad van de mobiele telefonie in de Europese Unie (Europa van de 15) augustus 2003¹¹

De evolutie van het aantal abonnees op een mobiele-telefoniedienst in België sedert 1993 wordt geïllustreerd in grafiek 1.7 hieronder. Men kan vaststellen dat de tendens omgekeerd verloopt ten opzichte van diegene die we hebben waargenomen bij de vaste telefonie : sedert 1993 is het aantal abonnees op een mobiele-telefoniedienst blijven stijgen. Sedert 2001 vertoont de groei evenwel de neiging om te vertragen.

10 Bron : Commissie van de Europese Gemeenschappen (2004), voorbereidende documenten voor het tiende verslag over de tenuitvoerlegging (niet gepubliceerd)

11 Bron : CEG (2003), Annex 1, fig. 35



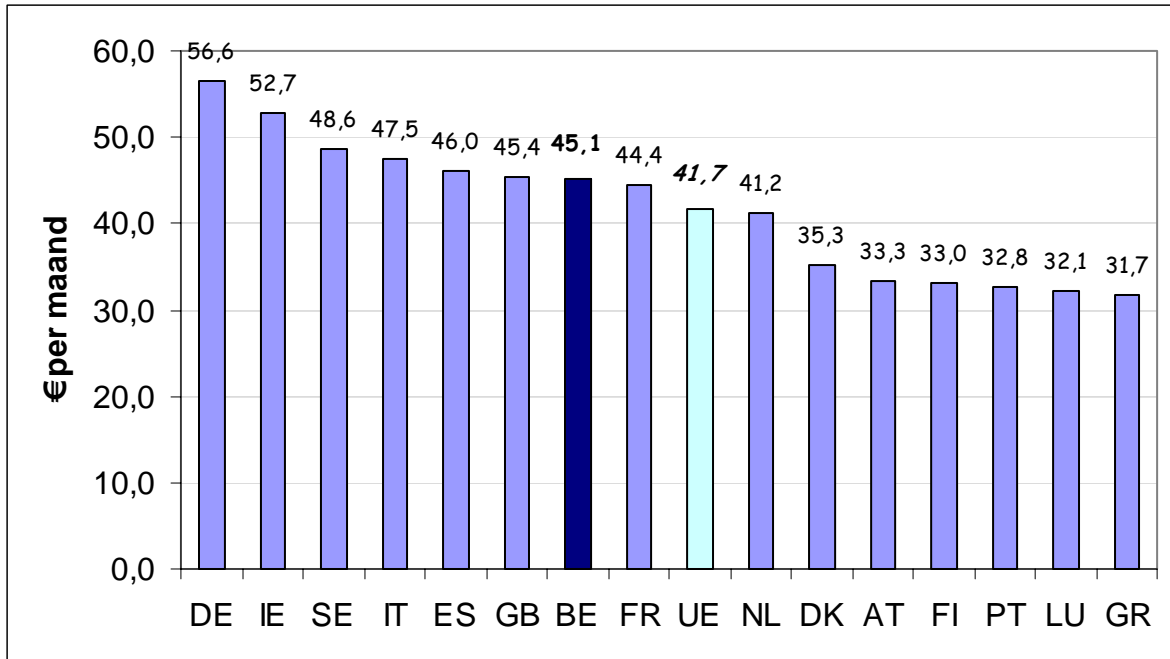
Grafiek 1.7. Evolutie van het aantal abonnees op een mobiele-telefoniedienst in België (1993-2003)¹²

Grafiek 1.8 hieronder laat zien wat eenzelfde korf kost in de landen van het Europa van de 15, waarin de abonnementskosten zitten, alsook een reeks oproepen vanop mobiele toestellen, voor een maand. 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-berichten¹³. België zit hier iets boven het Europese gemiddelde¹⁴. Ook hier houden de bedragen geen rekening met de koopkracht in de verschillende landen.

12 Bron : BIPT, volgens de aangifte van de operatoren

13 De Europese Commissie gaf de prijs op van twee operatoren per land; de hier vermelde prijzen zijn het resultaat van een eenvoudig wiskundig gemiddelde van de twee opgegeven prijzen

14 De resultaten lopen ongeveer gelijk wanneer men de korf neemt van een intensief dan wel van een zwak gebruiker



Grafiek 1.8. Maandelijks uitgaven voor mobiele telefonie van een gemiddeld gebruiker in de Europese Unie (Europa van de 15, 2003)¹⁵

C. Internet

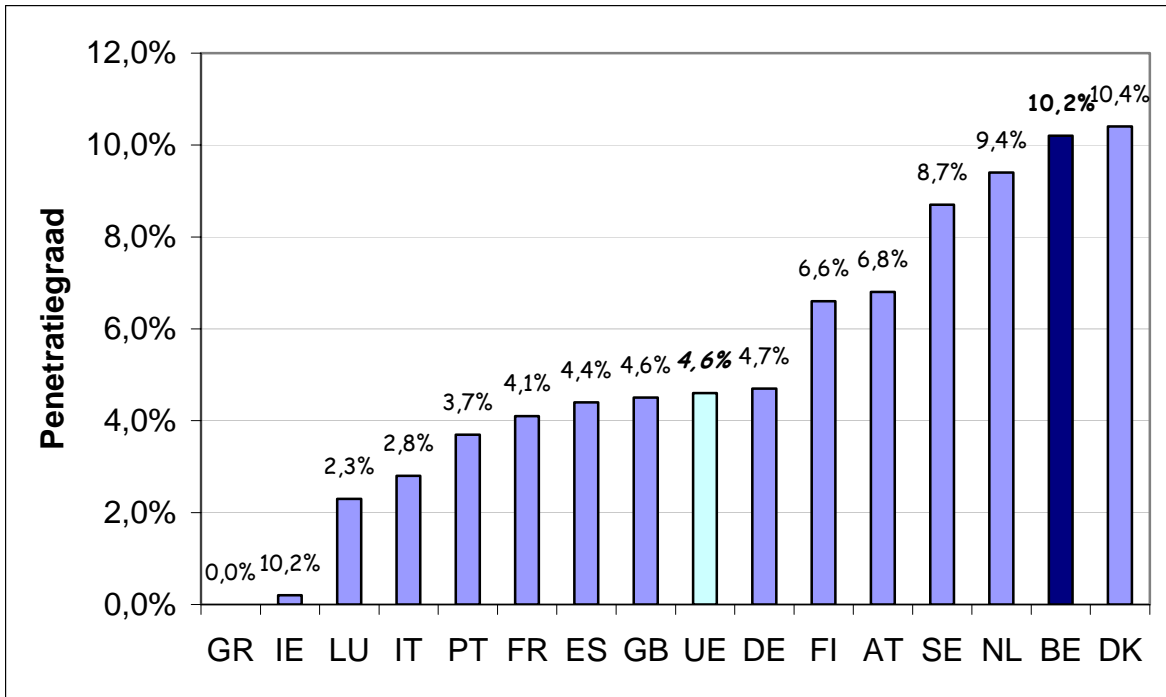
België wordt gekenmerkt door een zeer hoge penetratie van breedbandverbindingen; grafiek 1.9 hieronder laat zien dat België in 2003, na Denemarken, het tweede land was met de hoogste penetratiegraad van breedbandinternet onder de bevolking.

Toch zit België met alle toegangstechnologieën dooreengenomen (smalband, breedband) op het Europese gemiddelde.

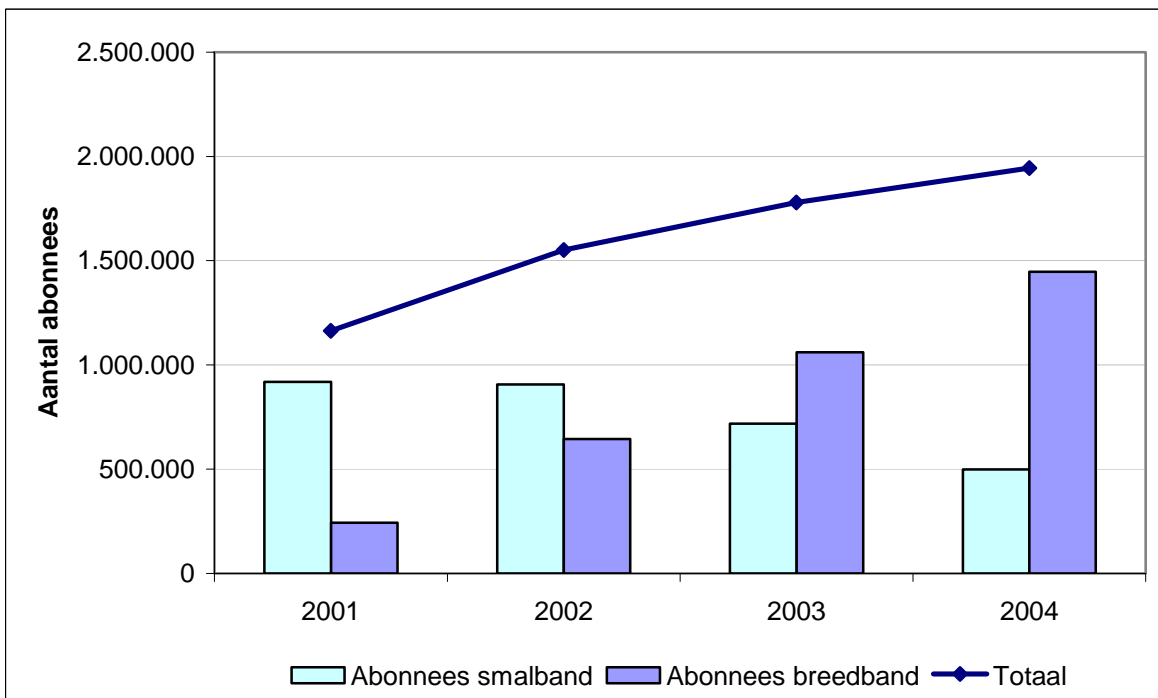
Uit die twee vaststellingen leiden we dus af dat de meerderheid van de Belgische internetaansluitingen breedbandig zijn, hetgeen in augustus 2004 door de ISPA werd bevestigd : « de breedbandaansluitingen (kabel en DSL) zijn nu goed voor bijna 71% van alle residentiële aansluitingen¹⁶ ». Uit grafiek 1.10 blijkt tevens dat de toename van het aantal internetabonnees wordt gedragen door de toename van het aantal abonnees op een breedbandaansluiting.

¹⁵ Bron : CEG (2003), Annex 1, fig. 45

¹⁶ Bron : ISPA, Marktstudie ISPA – Resultaten van enquête 21 voor het tweede kwartaal van 2004, Brussel, 11 augustus 2004



Grafiek 1.9. Penetratiegraad van breedbandinternet in de Europese Unie (Europa van de 15) (juli 2003) ¹⁷



Grafiek 1.10. Evolutie van het aantal internetabonnees in België (2001-2004) ¹⁸

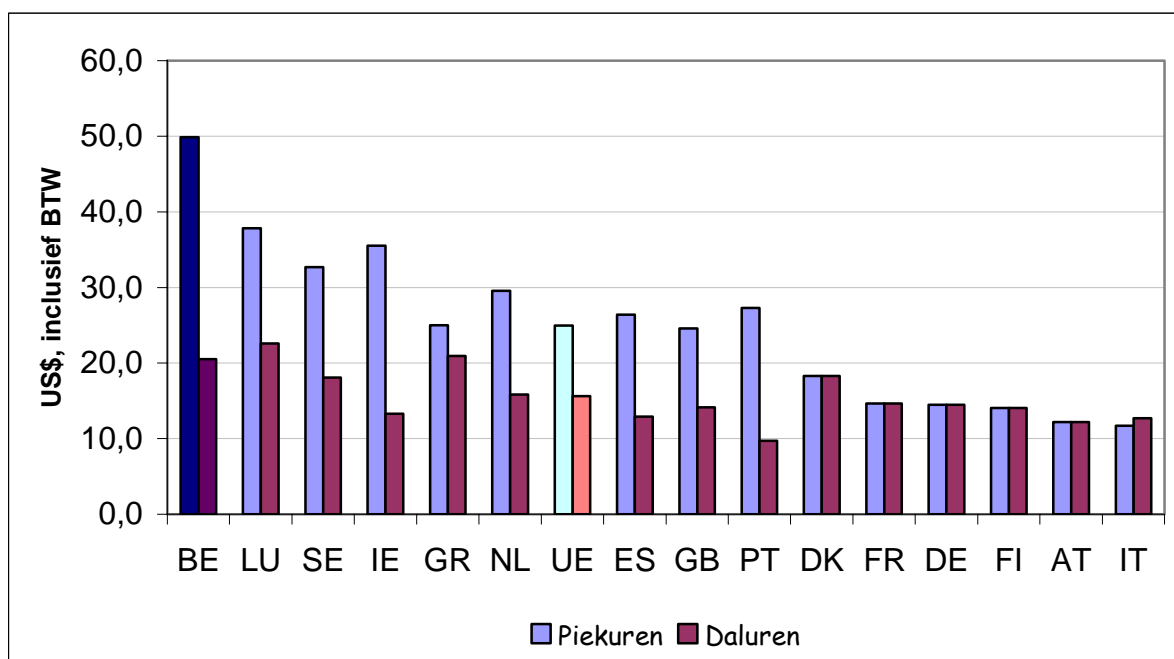
17 Bron : CEG (2003), Annex 1, fig. 61

18 Bron : ISPA, Marktstudie ISPA – Resultaten van enquête 21 voor het tweede kwartaal van 2004, Brussel, 11 augustus 2004

Het succes van breedbandinternet in België wordt verklaard door het hoge prijsniveau voor internettoegang via de telefoonlijn in België en het betrekkelijk lage niveau van de breedbandabonnementen. De grafieken 1.11 en 1.12 hieronder laten duidelijk zien dat België het duurste land is van het Europa van de 15 voor 20 uur internettoegang (buiten telefoonabonnement), terwijl het het goedkoopste land is voor een maand breedbandinternettoegang via de DSL-technologie.

Tezelfdertijd blijken de ontegenzeggelijk te hoge tarieven van die laagdebietverbindingen echter sterk ontradend te zijn voor talrijke gebruikers waarvan het zwakke verkeer een beroep op breedbandtoegang niet rechtvaardigt, en dat verklaart die middelmatige score qua penetratiegraad van internetaansluitingen bij gezinnen.

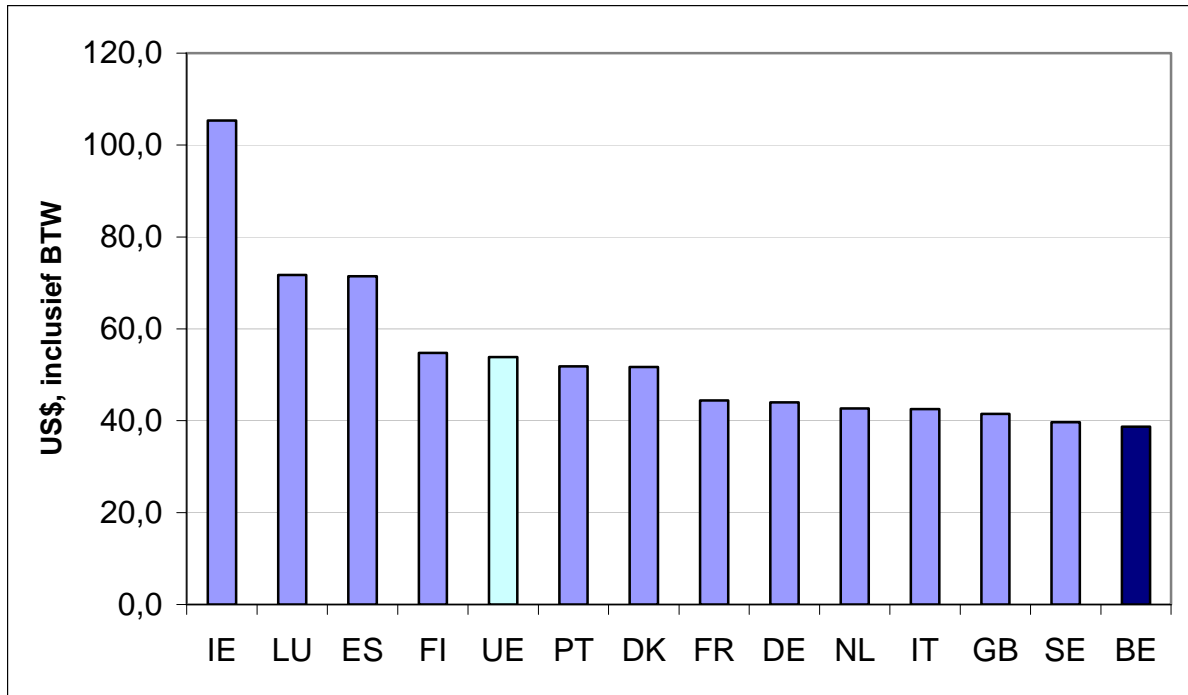
Bovendien hangt de veralgemeende internettoegang voor gezinnen noodzakelijkerwijze af van de penetratie van pc's bij de gezinnen. Welnu, volgens InSites Consulting bezitten momenteel ongeveer twee van de drie Belgische gezinnen een computer¹⁹; volgens hen vormt de computer voor talrijke gezinnen nog een te grote investering, hetgeen ook de verklaring is voor de middelmatige score van het land in termen van penetratiegraad van de internetaansluitingen bij de gezinnen.



Grafiek 1.11. Prijs van 20 uur laagdebietinternet (dial up), buiten de kosten in verband met het telefoonabonnement in de Europese Unie (Europa van de 15) (september 2002)²⁰

19 InSites Consulting, 1/7/2004, Persbericht Belgian Internet Mapping 11, op de site www.insites-consulting.com

20 Bron : OESO Communications Outlook, fig. 6.2, fig. 6.3

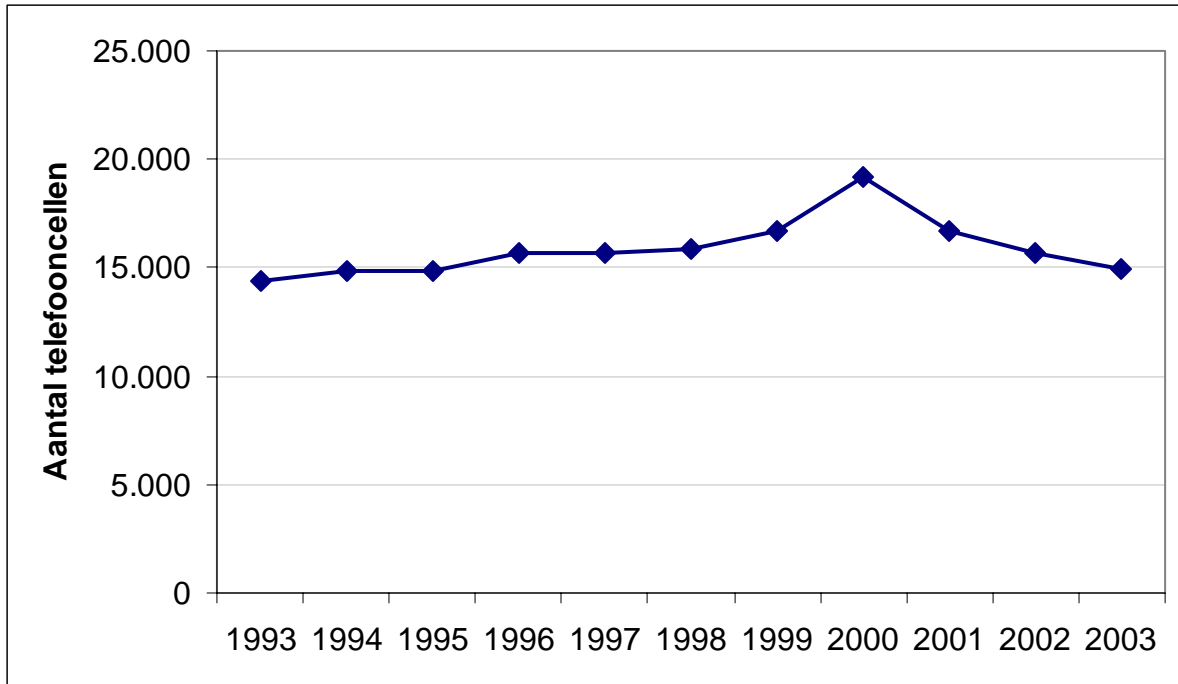


Grafiek 1.12. Maandelijks prijs voor toegang tot breedbandinternet (DSL-toegangstechnologieën) in de Europese Unie (Europa van de 15) (september 2002)²¹

D. Openbare telefooncellen

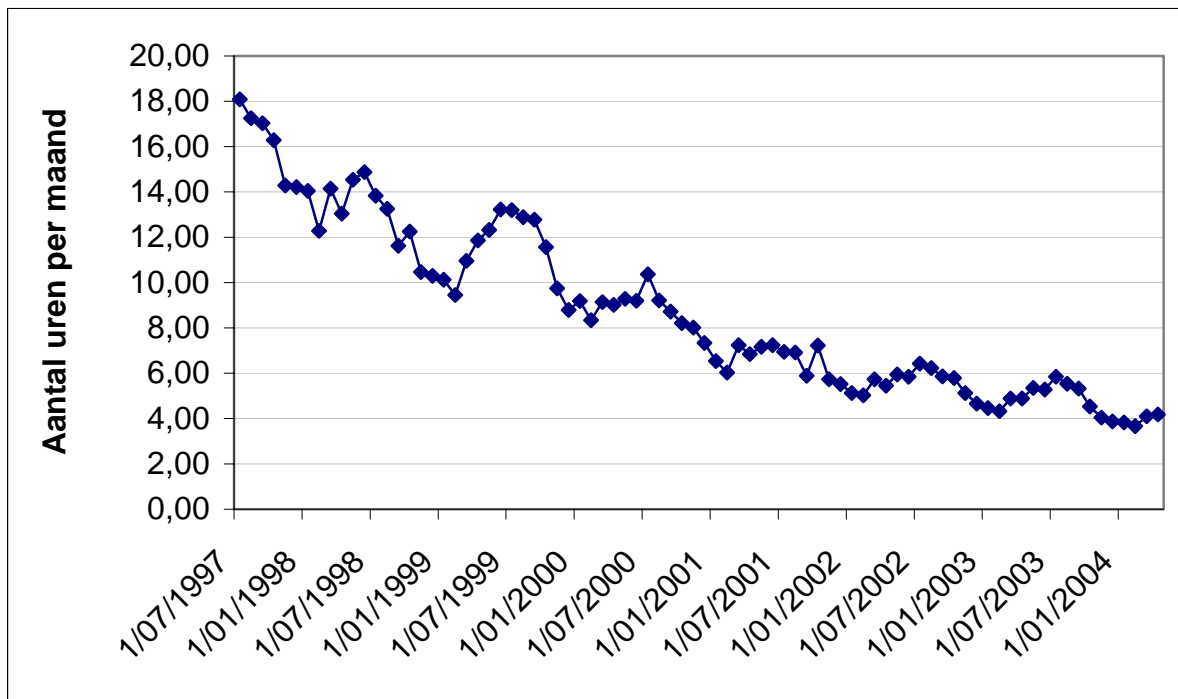
Grafiek 1.13 hieronder laat de evolutie tussen 1993 en 2003 zien van het aantal telefooncellen van alle operatoren dooreen in België. Men stelt vast dat het aantal telefooncellen tot in 2000 is gestegen ; men ziet terloops de versnelde toename van het aantal telefooncellen van 1998 tot 2000 als gevolg van de intrede van de nieuwkomers op de markt in 1998. Sedert 2000 is er echter een duidelijke daling van het aantal telefooncellen waar te nemen. Zo ligt het aantal telefooncellen in 2003 nauwelijks hoger dan in 1993. In werkelijkheid waren er in 2003 maar een duizendtal telefooncellen over, naast de verplichte telefooncellen die door de universeledienstverlener zijn geplaatst.

21 Bron : OESO Communications Outlook, fig. 6.8; voor sommige landen werd de prijs van twee operatoren gegeven; de hier vermelde prijzen zijn in voorkomend geval het resultaat van een eenvoudig wiskundig gemiddelde van de verschillende prijzen.



Grafiek 1.13. Evolutie van het aantal telefoencellen in België (1993—2003)²²

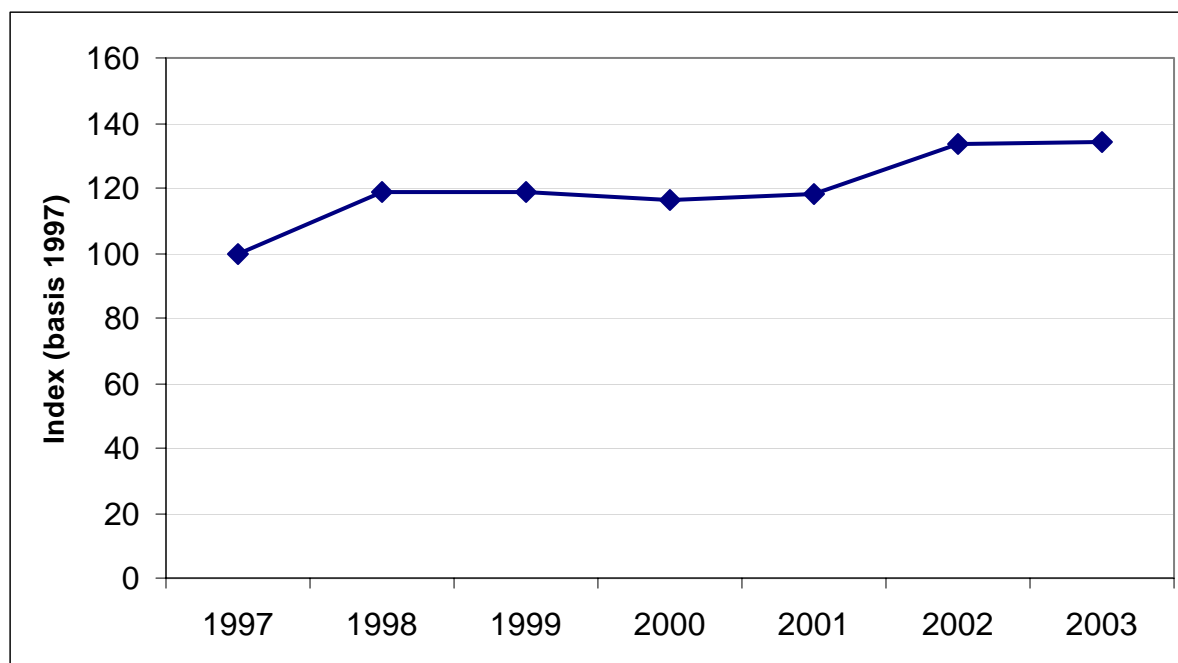
De keuze van de operatoren om telefoencellen te plaatsen wordt uiteraard bepaald door de vraag van de consumenten. Welnu, uit grafiek 1.14 blijkt duidelijk dat het gebruik van de telefoencellen sedert 1997 constant daalt. Dat fenomeen is heel zeker verbonden aan het toenemende succes van de mobiele telefonie bij de consument, waarop hierboven is gewezen.



Grafiek 1.14. Evolutie van het verkeer vanuit telefoencellen in België (1997—2004) (verkeer per maand in aantal uren)²³

22 Bron : BIPT, volgens de aangifte van de operatoren

Omdat steeds minder gebruik wordt gemaakt van de telefooncellen, terwijl de onderhoudskosten nagenoeg gelijk blijven, gaan de gesprekskosten vanuit telefooncellen vooral sedert 2001 in stijgende lijn. Dit wordt geïllustreerd in grafiek 1.15 dat de evolutie weergeeft van het indexcijfer van de gesprekskosten vanuit telefooncellen vanaf 1997 : met naleving van de pricecap heeft de universeledienstverlener zijn tarieven tussen 1997 en 2003 verhoogd, en nog meer sedert 2001.



Grafiek 1.15. Evolutie van de gesprekskosten vanuit telefooncellen van de universeledienstverlener in België (1997-2003)²⁴

E. Synthese van de voornaamste tendensen

Tot besluit wordt de markt van goederen en diensten die bij de universele dienst betrokken zijn, in België gekenmerkt door de volgende ontwikkelingen :

- een teruggang van het aantal aansluitingen op een dienst voor vaste telefonie;
- basistarieven voor vaste telefonie die boven het gemiddelde liggen van de landen van het Europa van de 15;
- een sterke penetratie van de mobiele telefonie maar die onder het Europese gemiddelde zit (Europa van de 15);
- tarieven voor mobiele telefonie die boven het gemiddelde liggen van de landen van het Europa van de 15;
- een sterke penetratie van breedbandinternet, dat ruimschoots boven het Europese gemiddelde ligt, gedeeltelijk verklaard door de hoge prijs van smalbandinternettoegang en de lage prijs van breedband;
- een afname van het verkeer vanuit openbare telefooncellen en een verhoging van de tarieven.

23 Bron : Belgacom

24 Bron : BIPT, verslagen over de uitvoering van de universele dienst (1998 tot 2003)

2. Uitvoering van de universeledienstverrichtingen

Deze titel heeft tot doel de manier voor te stellen waarop Belgacom zijn universeledienstverplichtingen vervult. Het eerste deel stelt de statistieken voor 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. In het tweede deel gaat het over de controles die het Instituut heeft verricht, met name om de juistheid na te gaan van de gegevens die door Belgacom zijn meegedeeld. Het derde deel heeft betrekking op de problematiek van de financiering van de universele dienst ; meer bepaald geven we daar een stand van zaken omtrent de procedure voor de activering van het fonds, die begin 2001 door Belgacom is aangevraagd. Ter afsluiting van titel twee, geeft het laatste deel een algemene beoordeling van de manier waarop Belgacom zijn universeledienstverplichtingen nakomt.

2.1. Technische en tarifaire voorwaarden voor de verstrekking van de universele dienst

A. Technische voorwaarden voor de verstrekking van de universele dienst

Overeenkomstig de taak die eraan werd toegewezen door artikel 16 van bijlage 1 bij de wet, stuurde het BIPT naar Belgacom een vragenlijst die moest evalueren of deze operator de verplichtingen nakomt die erop wegen in de hoedanigheid van universeledienstverlener.

Die vragenlijst werd logischerwijze opgebouwd met inachtneming van de structuur en de nummering van bijlage 1 bij de wet. De lijst bevatte opeenvolgend :

- 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 wordt een samenvatting gegeven van de antwoorden die Belgacom heeft verstrekt, zodat die kunnen worden vergeleken met de doelstellingen die in de wet zijn vastgelegd en met de resultaten die voordien zijn geboekt.

Art. 2 van bijlage 1 bij de wet van 21 maart 1991

§ 2. Leveringstermijn voor de aansluiting op het openbaar geschakeld net

- Percentage van geldig afgesloten en uitgevoerde aansluitingscontracten, waarvoor de abonnee niet heeft gevraagd om te worden aangesloten op een voor hem geschikt moment:

PSTN-aansluiting binnen 5 werkdagen	Doel- stelling	Uitvoering					
		1998	1999	2000	2001	2002	2003
1 ^e kwartaal	95%	95,62%	94,92%	96,21%	97,81%	97,93%	94,49 %
2 ^e kwartaal	95%	95,75%	96,12%	95,16%	97,65%	96,95%	93,31 %
3 ^e kwartaal	95%	95,90%	95,40%	96,87%	97,19%	97,8%	92,16 %
4 ^e kwartaal	95%	95,79%	93,50%	97,69%	97,65%	97%	92,97 %
Gemiddelde	95%	95,77%	95,00%	97,00%	97,58%	97,42%	93,23 %

PSTN-aansluiting binnen 8 werkdagen	Doel- stelling	Uitvoering					
		1998	1999	2000	2001	2002	2003
1 ^e kwartaal	-	-	92,39%	96,73%	98,13%	98,2%	95,97 %
2 ^e kwartaal	-	-	95,37%	96,68%	98,03%	97,9%	95,82 %
3 ^e kwartaal	-	-	93,54%	97,54%	98,06%	98%	94,38 %
4 ^e kwartaal	-	-	94,03%	97,95%	98,03%	97,5%	94,80 %
Gemiddelde	-	-	94,00%	97,00%	98,06%	97,9%	95,24 %

PSTN-aansluiting na 8 werkdagen	Doel- stelling	Uitvoering					
		1998	1999	2000	2001	2002	2003
1 ^e kwartaal	-	-	7,61%	3,27%	1,87%	1,8%	4,03 %
2 ^e kwartaal	-	-	4,63%	3,32%	1,97%	2,1%	4,18 %
3 ^e kwartaal	-	-	6,46%	2,46%	1,94%	2%	5,62 %
4 ^e kwartaal	-	-	5,97%	2,05%	1,97%	2,5%	5,20 %
Gemiddelde	-	-	6,00%	3,00%	1,94%	2,1%	4,76 %

NB : 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.

Belgacom verklaart de slechtere resultaten die in 2003 zijn geboekt door het toenemende aantal nieuwe lijnen of migraties die het heeft moeten behandelen wegens de verzoeken in verband met ontbundeling van het aansluitnetwerk.

- 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"²⁵ 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 residentiële en business-klanten gedurende de volledige duur van de installatie van hun lijn.

Op basis van die procedure ontvangen de klanten die in een "technisch onmogelijke" situatie verkeren, en die nog geen aansluiting bezitten op het adres in kwestie een brief die hen op de hoogte brengt van de situatie en waarin hen 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 in 2003 52 gsm-toestellen uitgeleend en ongeveer 1.000 voorafbetaalde kaarten verstrekt.

Men stelt vast dat ondanks de toename van het aantal uitgevoerde aansluitingen na 8 dagen in vergelijking met het voorgaande jaar (van 2,1% naar 4,76%), het aantal beschikbaar gestelde gsm-toestellen en kaarten sterk is afgenomen, hetgeen incoherent kan lijken.

Volgens Belgacom kan dat verschil in de cijfers enerzijds worden verklaard door de verandering in de methode voor het tellen van de gevallen waarin alternatieve oplossingen worden geboden. In de voorgaande jaren deelde Belgacom immers als antwoord op de vragenlijst van het BIPT het aantal gevallen mee dat volgens de procedure behandeld is (d.i. grosso modo het aantal verstuurd brieven), terwijl dit jaar, het cijfer van 52 gsm-toestellen en 1.000 voorafbetaalde kaarten het aantal gsm's/kaarten vertegenwoordigt die werkelijk verstrekt zijn. Anderzijds willen wij eraan herinneren dat meer en meer klanten reeds over een gsm beschikken; de klanten zijn dus steeds minder geïnteresseerd in de voorgestelde oplossing.

²⁵ Dit is wanneer de installatie van de lijn om technische redenen meerdere weken vergt of zelfs meerdere maanden.

- 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 door de universeledienstverlener ?

	Doelstelling	Uitvoering					
		1998	1999	2000	2001	2002	2003
1 ^e kwartaal	95 %	-	94,23%	95,73%	98,43%	98,5%	93,30 %
2 ^e kwartaal	95 %	-	95,16%	96,83%	98,51%	98%	92,25 %
3 ^e kwartaal	95 %	-	95,01%	98,26%	95,36%	98,4%	94,17 %
4 ^e kwartaal	95 %	-	95,21%	98,48%	98,01%	98,5%	93,36 %
Gemiddelde	95 %	-	95,00%	97,00%	97,58%	98,35%	93,26 %

Deze maatregel werd in 1998 niet als dusdanig door Belgacom uitgevoerd.

Belgacom meldt dat het in 2003 een nieuwe applicatie heeft ontwikkeld die hier en daar vertraging heeft doen ontstaan, maar verduidelijkt dat de situatie binnen de normale grenzen blijft.

§ 3. Storingspercentage per toegangslijn en percentage storingen op het totale aantal toegangslijnen

Storingspercentage	Doelstelling	Uitvoering					
		1998	1999	2000	2001	2002	2003
1 ^e kwartaal	7,5%	4,57%	4,19%	3,28%	4,23%	5,74%	5,43 %
2 ^e kwartaal	7,5%	4,57%	4,03%	3,56%	4,51%	5,54%	5,03 %
3 ^e kwartaal	7,5%	4,55%	3,95%	3,59%	5,25%	6,42%	6,05 %
4 ^e kwartaal	7,5%	5,05%	3,91%	3,37%	5,20%	5,90%	5,77 %
Gemiddelde	7,5%	4,69%	4,00%	3,50%	4,79%	5,9%	5,57 %

Het is nuttig eraan te herinneren dat storingen die worden veroorzaakt door eindapparatuur die zich aan het aansluitpunt op het netwerk bevindt, niet in rekening worden gebracht.

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.

§ 4. Herstelling van storingen

- 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 storingen	Doelstelling	Uitvoering					
		1998	1999	2000	2001	2002	2003
1 ^e kwartaal	90%	95,90%	88,56%	93,31%	84,36%	88,35%	88,63 %
2 ^e kwartaal	90%	94,23%	91,07%	90,76%	87,96%	87,96%	89 %
3 ^e kwartaal	90%	86,63%	88,87%	87,66%	78,32%	83,7%	89,26 %
4 ^e kwartaal	90%	83,38%	90,31%	87,55%	71,17%	88,82%	88,49 %
Gemiddelde	90%	90,04%	90,00%	90,00%	80,45%	84,80%	88,10 %

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

	Doelstelling	Uitvoering					
		1998	1999	2000	2001	2002	2003
1 ^e kwartaal	100%	99,28%	96,56%	98,40%	96,87%	95,54%	95,86 %
2 ^e kwartaal	100%	98,92%	97,93%	98,06%	98,54%	95,4%	96,52 %
3 ^e kwartaal	100%	98,02%	97,09%	96,93%	95,62%	93,1%	93,33 %
4 ^e kwartaal	100%	96,92%	97,44%	95,95%	93,93%	96,22%	94,76 %
Gemiddelde	100%	98,29%	97,00%	97,00%	96,24%	95,01%	95,12 %

Belgacom vindt een doelstelling van 100 % onrealistisch omdat dit geen ruimte laat voor een aantal heel bijzondere gevallen.

§ 5. Storingspercentage van de oproepen

- Percentage niet-geslaagde oproepen op nationaal niveau

	Doelstelling	Uitvoering					
		1998	1999	2000	2001	2002	2003
1 ^e kwartaal	-	0,22%	0,32%	0,42%	0,10%	0,03%	0,02 %
2 ^e kwartaal	-	0,24%	0,31%	0,34%	0,11%	0,04%	0,04 %
3 ^e kwartaal	-	0,20%	0,38%	0,29%	0,09%	0,02%	0,05 %
4 ^e kwartaal	-	0,31%	0,52%	0,26%	0,05%	0,05%	0,07 %
Gemiddelde	-	0,24%	0,40%	0,30%	0,08%	0,03%	0,05 %

Een niet-geslaagde oproep is een poging tot verbinding met een nummer dat correct werd gevormd, maar waarbij geen bezettonoch 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.

- Percentage niet-geslaagde oproepen binnen de Europese Unie

	Doelstelling	Uitvoering					
		1998	1999	2000	2001	2002	2003
1 ^e kwartaal	-	6,72%	7,20%	17,92%	22,92%	12,5%	12,5 %
2 ^e kwartaal	-	4,75%	9,55%	22,85%	22,48%	10,6%	12,7 %
3 ^e kwartaal	-	4,31%	9,03%	25,84%	22,69%	11,1%	11,9 %
4 ^e kwartaal	-	4,91%	11,82%	27,68%	20,09%	12%	10,8 %
Gemiddelde	-	5,12%	9,00%	23,60%	22,2%	11,6%	12 %

- Percentage niet-geslaagde oproepen buiten de Europese Unie

	Doelstelling	Uitvoering					
		1998	1999	2000	2001	2002	2003
1 ^e kwartaal	-	13,50%	20,36%	23,25%	25,43%	22,9%	22,5 %
2 ^e kwartaal	-	10,08%	12,24%	25,07%	28,84%	24,4%	20,8 %
3 ^e kwartaal	-	7,65%	15,88%	35,96%	27,04%	18,6%	25,9 %
4 ^e kwartaal	-	8,66%	19,62%	29,00%	28,82%	20,1%	26,4 %
Gemiddelde	-	9,88%	17,00%	28,30%	27,72%	21,4%	23,9 %

Belgacom signaleert dat het resultaat van het derde kwartaal beïnvloed is door belangrijke opstoppingen op sommige bestemmingen (bijv. Mexico en Dominicaanse Republiek). Het resultaat van het vierde kwartaal vindt zijn verklaring in het einde van de ramadan, dat geleid heeft tot opstoppingen op bepaalde bestemmingen.

§ 6. Duur om een verbinding tot stand te brengen

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

	Doelstelling	Uitvoering					
		1998 (95% binnen)	1999	2000	2001	2002	2003
1 ^e kwartaal	-	6,20 s.	4,7 s.	4,60 s.	2,1 s.	2,1 s.	2,1 s.
2 ^e kwartaal	-	5,62 s.	4,1 s.	4,20 s.	2,12 s.	2,08 s.	2,11 s.
3 ^e kwartaal	-	5,22 s.	4,2 s.	3,80 s.	2,1 s.	2,07 s.	2,17 s.
4 ^e kwartaal	-	5,00 s.	4,9 s.	3,40 s.	2,09 s.	2,07 s.	2,18 s.
Gemiddelde	-	5,50 s.	4,5 s.	4,00 s.	2,1 s.	2,08 s.	2,14 s.

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

	Doelstelling	Uitvoering					
		1998 ²⁶	1999	2000	2001	2002	2003
1 ^e kwartaal	-	-	-	6 + 2,47 s.	6 + 2,5 s.	6 + 3,42 s.	3,19 s.
2 ^e kwartaal	-	-	6 + 2,20 s.	6 + 2,62 s.	6 + 3,49 s.	6 + 3,61 s.	3,67 s.
3 ^e kwartaal	-	-	6 + 2,52 s.	6 + 2,43 s.	6 + 3,48 s.	6 + 3,8 s.	3,56 s.
4 ^e kwartaal	-	4,13 s.	6 + 2,54 s.	6 + 2,52 s.	6 + 3,43 s.	6 + 3,72 s.	3,54 s.
Gemiddelde	-	-	6 + 2,50 s.	6 + 2,50 s.	6 + 3,32 s.	6 + 3,63 s.	3,49 s.

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

	Doelstelling	Uitvoering					
		1998 ²⁷	1999	2000	2001	2002	2003
1 ^e kwartaal	-	-	-	6 + 2,82 s.	6 + 3,53 s.	6 + 3,83 s.	6 + 3,65 s.
2 ^e kwartaal	-	-	6 + 2,78 s.	6 + 3,47 s.	6 + 4,04 s.	6 + 3,92 s.	6 + 3,51 s.
3 ^e kwartaal	-	-	6 + 3,22 s.	6 + 2,16 s.	6 + 4,03 s.	6 + 3,95 s.	4 s.
4 ^e kwartaal	-	4,05 s.	6 + 3,20 s.	6 + 3,19 s.	6 + 3,37 s.	6 + 3,93 s.	3,94 s.
Gemiddelde	-	-	6 + 3,00 s.	6 + 2,80 s.	6 + 3,94 s.	6 + 3,90 s.	3,70 s.

Tot in 2002 bestond de berekening van de twee voorgaande indicatoren uit de som van de twee volgende 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 meegerekend.

26 In 1998 is die indicator enkel van 24 tot 30 november gemeten.

27 In 1998 is die indicator enkel van 24 tot 30 november gemeten.

§ 7. Antwoorttijd voor de diensten met tussenkomst van een telefonist

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

	Doelstelling	Uitvoering					
		1998	1999	2000	2001	2002	2003
1 ^e kwartaal	20 s.	16,037 s.	15,20 s.	3,03 s.	4,20 s.	2,52 s.	7,82 s.
2 ^e kwartaal	20 s.	20,395 s.	25,00 s.	3,54 s.	3,94 s.	4,64 s.	8,54 s.
3 ^e kwartaal	20 s.	25,995 s.	9,44 s.	2,53 s.	3,11 s.	7,53 s.	10,19 s.
4 ^e kwartaal	20 s.	10,431 s.	7,22 s.	1,28 s.	2,23 s.	6,81 s.	10,58 s.
Gemiddelde	20 s.	17,786 s.	17,00 s.	2,70 s.	3,52 s.	4,66 s.	9,20 s.

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 meerdere dagen).

Volgens Belgacom ligt de verklaring van de slechtere resultaten in 2003 in essentie in de wijzigingen van organisatorische aard binnen Belgacom, met name de afschaffing van het gespecialiseerde callcenter, waar de oproepen naar de diensten met tussenkomst van een telefonist, werden gecentraliseerd. Dergelijke oproepen worden voortaan dus behandeld in een langere wachtrij door meer polyvalente operators (die ook andere soorten oproepen behandelen), hetgeen een gemiddeld langere wachttijd verklaart. De opgelegde doelstelling wordt niettemin nog altijd ruimschoots bereikt.

§ 8. Openbare betaaltelefoons

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

	Doelstelling	Uitvoering					
		1998	1999	2000	2001	2002	2003
Aantal uitgeruste deelgemeenten	2.616	2.230	2.584	2.616	2.616	2.616	2.616

- Hoeveel deelgemeenten beschikken over een telefooncel waarbij voor het gebruik zowel met munten als met telefoonkaarten of debetkaarten betaald kan worden ?

De wet 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.

Niet elke deelgemeente beschikt over een hybride telefooncel waar men zowel met een kaart (telekaart/Proton) als met munten kan betalen. In de 2.616 openbare betaaltelefoons die in de deelgemeenten geplaatst zijn, kan men met telekaarten en Protonkaarten betalen (zij zijn oplaadbaar in de cellen).

Belgacom betwist 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 en de ontwikkeling in het gebruik van openbare telefooncellen, alsook het toegenomen gebruik van elektronische betaalmiddelen.

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

Per 10.000 inwoners	Doelstelling	Uitvoering					
		1998	1999	2000	2001	2002	2003
Antwerpen	10	13,6	14,2	14,2	12,5	11,8	11,3
Oost-Vlaanderen	10	13,2	13,6	13,5	11,4	10,9	10,5
West-Vlaanderen	10	17,5	18,3	18,7	16,8	15,3	14,6
Limburg	10	11,7	12,8	12,9	12,1	12	11,6
Vlaams-Brabant	10	14,1	14,9	14,5	13	12,9	12,5
Brussel	10	18,8	18,8	19,0	16,1	16	14,9
Waals-Brabant	10	11,0	12,4	12,9	11,2	10,8	10,5
Henegouwen	10	16,1	16,9	17,4	15,4	15,1	14,8
Luik	10	18,5	19,4	19,2	16,8	16,1	16
Namen	10	20,8	23,5	23,6	20,4	19,7	19
Luxemburg	10	24,1	27,0	26,4	24,2	23,9	23,3

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

	Doelstelling	Uitvoering					
		1998	1999	2000	2001	2002	2003
Koninkrijk	14	15,8	16,8	16,9	14,9	14,4	14

Op 31 december 2003 bedroeg het aantal openbare betaaltelefoons in het koninkrijk 13.963, d.i. 14 op 10.000 inwoners.

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

	Doelstelling	Uitvoering					
		1998	1999	2000	2001	2002	2003
1 ^e kwartaal	96%	76,00%	81,00%	74,83%	83%	90,5%	92,03 %
2 ^e kwartaal	96%	68,00%	81,00%	67,63%	86,3%	90,5%	89,46 %
3 ^e kwartaal	96%	54,00%	72,00%	72,27%	84,53%	88,6%	85,49 %
4 ^e kwartaal	96%	65,15%	81,00%	81,40%	91,2%	91%	88,21 %
Gemiddelde	96%	65,42%	79,00%	74,00%	86,26%	89,8%	88,80 %

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

	Doelstelling	Uitvoering					
		1998	1999	2000	2001	2002	2003
1 ^e kwartaal	100%	88%	90%	88,02%	90,4%	94,7%	94,98 %
2 ^e kwartaal	100%	77%	90%	77,10%	92,8%	94,7%	92,95 %
3 ^e kwartaal	100%	60%	86%	81,53%	91,57%	96,1%	90,19 %
4 ^e kwartaal	100%	75%	90%	88,90%	95,3%	94,2%	91,70 %
Gemiddelde	100%	75%	89%	84,00%	92,5%	94,55%	92,46 %

Belgacom laat weten dat de percentages van de resterende storingen die niet binnen 72 uur opgeheven zijn, rekening houden met heel specifieke gevallen, bijvoorbeeld de vernietiging van een telefooncel bij vandalisme of een verkeersongeval, waarbij een ingreep nodig is die veel langer duurt dan 72 uur.

Net als bij de opheffing van storingen bij de spraaktelefoondienst ten slotte, acht Belgacom een doelstelling van 100 % irrealistisch.

- Hoeveel procent van de openbare betaaltelefoons functioneerde ?

- voor elke maand van het jaar :

	Doelstelling	Uitvoering					
		1998	1999	2000	2001	2002	2003
Januari	90 %		94 %	96 %	97,07%	97%	94,28 %
Februari	90 %		96 %	96 %	97,25%	97,7%	94,36 %
Maart	90 %		98 %	96 %	97,24%	97,5%	95,17 %
April	90 %		97 %	88 %	96,53%	97,8%	96,3 %
Mei	90 %		97 %	88 %	96,55%	97,6%	95,9 %
Juni	90 %		97 %	88 %	96,3%	98%	95,9 %
Juli	90 %		97 %	95,94 %	96,33%	96,5%	95,29 %
Augustus	90 %		97 %	96,00 %	95,35%	96,11%	94,92 %
September	90 %		97 %	96,34 %	94,59%	96,11%	94,79 %
Oktober	90 %	87%	97 %	96,29 %	94,25%	95,5%	94,97 %
November	90 %	91%	98 %	96,79 %	96,07%	95,3%	95,01 %
December	90 %	92%	98 %	97,59 %	96,21%	95,3%	95,07 %

- voor elk kwartaal van het jaar :

	Doelstelling	Uitvoering					
		1998	1999	2000	2001	2002	2003
1 ^e kwartaal	90%	87%	96%	96,00%	97,19%	97,4%	94,60 %
2 ^e kwartaal	90%	85%	97%	88,00%	96,46%	97,8%	96,03 %
3 ^e kwartaal	90%	76%	97%	96,09%	95,42%	96,24%	95 %
4 ^e kwartaal	90%	90%	98%	96,89%	95,51%	95,4%	95,02 %

- voor het hele jaar :

	Doelstelling	Uitvoering					
		1998	1999	2000	2001	2002	2003
Jaargemiddelde	90%	84,5%	97%	94%	96,14%	96,6%	95,16%

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

Hoewel de doelstelling van 90% ruimschoots door de dienstverlener wordt bereikt wijst de tabel op een zekere toename van het aantal defecte telefooncellen, die niet te zien is in de gerichte controles die het Instituut heeft verricht in de provincies Limburg en Namen.

Dat probleem kan niet worden verklaard door een wijziging in de onderhoudsprocedure. Zo lijkt het vandalisme de bron te kunnen zijn van die verslechtering.

§ 9. Betwistingen van en complexe vragen over facturering

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

	Doelstelling	Uitvoering					
		1998	1999	2000	2001	2002	2003
1 ^e kwartaal	1%	0,60%	1,07%	1,10%	0,71%	0,84%	0,51 %
2 ^e kwartaal	1%	0,80%	0,73%	0,82%	0,61%	0,67%	0,36 %
3 ^e kwartaal	1%	0,80%	0,79%	0,71%	0,79%	0,54%	0,41 %
4 ^e kwartaal	1%	0,76%	1,05%	0,61%	0,88%	0,51%	0,56 %
Gemiddelde	1%	0,74%	0,90%	0,80%	0,81%	0,64%	0,45 %

Op te merken valt dat buiten het 1^e kwartaal, de resultaten voor 1999 niet alleen de "residentiële" klanten omvatten, maar ook de "business"-klanten (2^e en 3^e kwartaal) en de "corporate" klanten (4^e kwartaal). Vanaf 2000 zijn de resultaten gebaseerd op de drie categorieën van klanten.

§ 10. Termijn in geval van overmacht

- 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 ? Gelieve in voorkomend geval de redenen van overmacht te verduidelijken, die de toepassing van deze bepaling rechtvaardigen.

Belgacom beschikt niet over statistische gegevens inzake overmacht. De in 2003 geïdentificeerde gevallen van overmacht van grote omvang die een grote hoeveelheid storingen hebben veroorzaakt zijn de overstromingen die in januari een groot deel van het Belgische grondgebied hebben getroffen.

Belgacom heeft alles in het werk gesteld om de nodige herstellingen te verrichten en om zo snel mogelijk te voldoen aan de verzoeken van zijn klanten. Belgacom signaleert echter dat het in de meeste gevallen van overmacht onmogelijk is 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).

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 universeledienstverlener 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 2003 werd een dergelijke situatie niet geregistreerd.

- 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 ?

Zie punt hierboven. Sedert 2004 houdt Belgacom daarover nauwkeurige statistieken bij, die in het verslag 2004 zullen worden gepubliceerd.

- 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 ?

Belgacom verklaart dat zijn personeel daarover instructies heeft 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 techniker toegewezen.

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 (User Network specifications) worden sedert augustus 1999 via de website van Belgacom bekendgemaakt. Die informatie wordt bij elke aanpassing van de specificaties bijgewerkt.

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 informatie wordt in de telefoongidsen gepubliceerd. Belgacom voegde bij zijn brief een kopie van de bladzijden van boekdeel nr. 1 Brussel 2003-2004 die de te publiceren informatie bevat (beschrijving van de dienst, tarieven, kwaliteit van de dienst, schadevergoedingen en beleid inzake schadeloosstelling/terugbetaling).

- Werd deze informatie vóór haar publicatie 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 via Promedia geschied, waarbij de informatie gepubliceerd is in de informatiebladzijden van de telefoongidsen.

De inlichtingen zijn op de volgende data verstrekt :

- 08/04/2003: boekdeel 1 (Brussel)
- 21/05/2003: boekdeel 2 (Brugge)
- 21/05/2003: boekdeel 3 (Gent)
- 12/08/2003: boekdeel 4 (Antwerpen)
- 01/10/2003: boekdeel 6 (Luik)
- 14/11/2003: boekdeel 51 (Hasselt)
- 10/12/2003: boekdeel 52 (Leuven/Mechelen/Herentals)
- 29/10/2003: boekdeel 71 (Charleroi/Namen)
- 10/12/2003: boekdeel 72 (Aarlen)
- 12/01/2004: boekdeel 8 (Bergen).

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. Belgacom voegde bij zijn brief een kopie van de bladzijden van boekdeel nr. 1 Brussel 2003-2004 van de telefoongids die over de openbare betaaltelefoons informatie bevat die in de gidsen moet worden gepubliceerd.

- 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.

B. Financiële voorwaarden voor de verstrekking van de universele dienst

Art. 7 van bijlage 1 bij de wet van 21 maart 1991

§ 1. Helpdesk (hulpdienst)

- 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 vanop een 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. Dienst inlichtingen

- Is er een dienst die 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 (1207) voortaan toegankelijk voor alle klanten van 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.

De inlichtingen die de dienst inlichtingen verstrekt, betreffen momenteel de telefoonaansluitingen van Belgacom, Belgacom Mobile, BT, Codenet, Colt, KPN Belgium, Mobistar, Telenet, Versatel, Worldcom en Base.

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 (103)
- Franstalig centrum voor zelfmoordpreventie (0800/32.123)
- antigifcentrum (070/245.245)
- Child Focus (110)

De nummers 102 en 104 werden toegekend maar zijn niet in gebruik, bij gebrek aan een aanvraag van de betrokken instellingen.

In 2003 was het Nederlandstalig centrum voor zelfmoordpreventie niet gratis toegankelijk, ondanks de wettelijke verplichting die opgelegd is bij het koninklijk besluit van 9 oktober 2002 tot vaststelling van de nooddiensten overeenkomstig artikel 125 van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven (B.S. van 7 november 2002). Oproepen naar het antigifcentrum zijn evenwel gratis sedert 1 maart 2003.

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 gesprekken²⁸
- 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.

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

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

- 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.

Art. 10 van bijlage 1 bij de wet van 21 maart 1991

§ 1.

- 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 2003 geen enkele dergelijke situatie voorgedaan.

§ 2.

- 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. Het principe van die programma's en plannen bestaat erin dat de klant tegen betaling van een bijkomend abonnementsgeld²⁹ ("Benefit"-plannen) of via een aangerekend minimum, tarieven kan genieten die lager liggen dan de basistarieven op zijn/haar verkeer en/of volumekortingen. Er is bovendien een tariefplan met betrekking tot het basisabonnementsgeld voor de telefoonlijn die bestemd is voor mensen die heel weinig bellen. Tevens worden forfaits aangeboden waarin het abonnementsgeld voor de telefoonlijn en uren beltijd vervat zitten.

²⁹ Er bestaat ook een voorkeurstariefplan dat specifiek gericht is op oproepen naar bepaalde landen zonder abonnementsgeld

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 euromuntstukken : € 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 geldt het tarief van €0,25 (of €0,30).

§ 3.

- 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, ter advies aan het Instituut voorgelegd ?

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

- Value Pack Business : 29 juli 2003
- PreCall 60 : 15 september 2003
- Hit 1000, 2500 en 50000 : 23 september 2003
- Belgacom No Limit : promotie : 7 juli 2003 ; definitieve lancering : 30 oktober 2003.

§ 4.

- 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					
In minimumdienst gezet	1998	1999	2000	2001	2002	2003
	203.248	231.502	230.169	193.638	330.149	494.046

Dit cijfer betekent niet dat 494.046 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 aangetekende 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.

De kosten voor de instelling van de minimumdienst, van de nieuwe aansluiting van de lijn en de administratieve kosten (aanmaning tot betaling overeenkomstig de algemene voorwaarden van Belgacom) worden aan de klant aangerekend bij de opschorting van de minimumdienst (betaling van de schuld). Het abonnementsgeld voor de lijn en het (de) toestel(len) moeten ook door de klant worden betaald.

Veertien dagen na de aanvang van de minimumdienst wordt aan de klant een voorstel voor een aanzuiveringplan toegestuurd. De volledige schuld moet in drie maandelijkse aflossingen worden aangezuiverd en elke nieuwe factuur die in die periode wordt opgemaakt, moet binnen twee weken worden vereffend.

De in 2002 genoteerde toename van het aantal gevallen waarbij de minimumdienst wordt ingesteld, zet zich voort. Bij Belgacom worden dus meer en meer dossiers van dat type geregistreerd, terwijl het de procedure geenszins gewijzigd heeft. Zoals vorig jaar kan men dat verschijnsel alleen maar toeschrijven aan exogene factoren, zoals de huidige ongunstige economische conjunctuur.

- 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.

§ 5.

- 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 universele dienstverlening zijn schriftelijk ter informatie meegedeeld aan de ombudsdienst en aan het Raadgevend Comité op 15 september 2003. Daarover is een mededeling gedaan in de plenaire vergadering van het Raadgevend Comité op 3 december 2003.

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 ?

Naar aanleiding van de laatste tariefwijzigingen die een invloed kunnen hebben op die pricecap (prijsafrondding toegepast op 1 augustus en wijziging van de installatiekosten op 1 oktober 2003) heeft Belgacom met een schrijven van 2 juli 2003 aan het BIPT de elementen meegedeeld aan de hand waarvan de naleving van de pricecap kan worden nagegaan.

De kwestie van de pricecap wordt gedetailleerd besproken in punt 3.2. hieronder.

Art. 12 van bijlage 1 bij de wet van 21 maart 1991

- Heeft de universeledienstverlener de tarieven, bepaald in artikel 84, § 1, 8° van de wet, toegekend aan de begunstigen bepaald in bijlage B, de punten 1, 2 en 3 van bijlage 1 bij de wet ?

Belgacom verklaart de wettelijk vastgelegde tariefvoordelen te hebben toegekend.

Hoewel de verplichting om het sociale tarief toe te kennen enkel geldt binnen het stelsel van een gewoon abonnement voor een normale aansluiting volgens punt 1.2. van bijlage B van bijlage 1 bij de wet, staat Belgacom sinds 2001 op commerciële basis toe dat zijn klanten die hun gewone PSTN-lijn willen ruilen voor meer geavanceerde toegangslijnen, de korting behouden die zij al genoten.

Die personen beschikken dus over de mogelijkheid om dezelfde korting te vragen voor een ISDN-lijn en een DUO-lijn. Bovendien mogen zij zich laten inschrijven op de adsl-breedbandinternetdienst, met behoud van hun sociaal tarief.

De voorwaarden voor de toekenning van de sociale tarieven aan de houders van die lijnen zijn op alle punten identiek met die welke worden toegepast op PSTN-lijnen. De voordelen voor de begunstigen zijn evenwel beperkt tot diegene die voor de PSTN-lijnen zijn toegekend.

Wat betreft de personen bedoeld in punt 1.3, 3° van bijlage B bij bijlage 1 (personen met het bestaansminimum of die het voorwerp uitmaken van een educatieve begeleiding van financiële aard), bestaat het sociale telefoontarief in de beschikbaarstelling van een kaart ter waarde van € 6,20 voor een periode van 2 maanden. Die kaart werkt zoals een voorafbetaalde kaart. De nadere regels voor de verdeling van die kaarten aan de begunstigen zijn uitgewerkt in samenwerking met de vertegenwoordigers van de OCMW's onder de hoede van het BIPT.

Een eerste verdeling van de kaarten heeft plaatsgehad tegen het einde van het jaar 1999 aan personen die het bestaansminimum hebben.

Bovendien verleent Belgacom een korting van 70% op de installatiekosten voor een begunstigde van het sociale tarief, in plaats van de 50% die in de wet is bepaald.

- Aan hoeveel begunstigden, per categorie, heeft de universeledienstverlener de tarieven bepaald in artikel 84, § 1, 8° van de wet, toegekend ?

Aantal begunstigden op 31/12/2003 :

- Gepensioneerden : 266.901
- Gehandicapten : 84.504

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 ?

Belgacom past de volgende daluren en piekuren toe :

- Voor nationale en internationale gesprekken : piekuren van maandag tot vrijdag van 8 tot 19 uur, daluren op elk ander moment (weekend en feestdagen de hele dag).

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 pricecap. De vraag over de eerbiediging van de pricecap maakt deel uit van punt 3.2 hieronder.

Belgacom past verlaagde tarieven toe in de daluren vanuit de openbare betaaltelefoons. De daluren zijn als volgt :

- nationaal en internationaal verkeer : van maandag tot vrijdag van 19 uur tot 8 uur en de hele dag tijdens de weekends en op feestdagen.

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 (103)
- Franstalig centrum voor zelfmoordpreventie (0800/32.123)
- antigifcentrum (070/245.245)
- Child Focus (110)

De nummers 102 en 104 werden toegekend maar zijn niet in gebruik, bij gebrek aan een aanvraag van de betrokken instellingen.

In 2002 waren de oproepen naar het Nederlandstalig centrum voor zelfmoordpreventie niet gratis. Sinds half februari 2003 zijn de oproepen naar het antigifcentrum gratis.

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

2.2. Controles uitgevoerd door het BIPT

De verificaties die door het BIPT zijn uitgevoerd in het kader van de universele dienstverlening omvatten een administratieve controle van de inlichtingen die door Belgacom zijn meegedeeld, een controle op de naleving van de pricecap die door de wet is opgelegd, alsook controles op het terrein.

A. De controle van de methodologie en de procedures

Het Instituut besteedt de grootste aandacht aan de methodologie die gebruikt wordt voor de berekening van de performantie-indicatoren. Belgacom heeft die methodologie indicatorsgewijs toegelicht, waarbij het BIPT eventueel een berekeningsmethode die het ongepast zou achten, kan betwisten.

In het kader van zijn controleopdrachten is het Instituut in de loop van het jaar overgaan tot diverse nuttige controles betreffende de dienst die effectief door Belgacom werd geleverd en de juistheid van de gegevens met betrekking tot de uitvoering van de universeledienstverrichtingen.

Zoals dat al in de voorgaande jaren het geval was, heeft het BIPT op het terrein de interne procedures bij Belgacom bestudeerd voor de behandeling van verzoeken om aansluiting. Terwijl de controles in 2002 in de regio's Brussel en Roeselare werden uitgevoerd, werden in 2003 de gebieden in de districten Charleroi en Antwerpen gecontroleerd.

B. De naleving van de pricecap

Het pricecapprincipe bestaat erin een beperking vast te leggen voor de ontwikkeling van de prijs van een korf verrichtingen. De methodologie die het Instituut gebruikt heeft om de naleving van de pricecap te controleren, is hieronder beschreven.

B.1. Prijscontrole

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

B.2. Beschrijving van de gecontroleerde diensten

De diensten onderworpen aan de pricecap 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%)

B.3. Vorm van de pricecap

De pricecap 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 evolutie van de prijzen meet bij een constant verbruik. De pricecap mag dus niet worden beschouwd als een meetinstrument voor de evolutie van de gemiddelde prijs van de facturen die de residentiële abonnees moeten betalen.

B.4. Duur van de pricecap

De correctiefactor van de huidige pricecap 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.

B.5. Concrete toepassing

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

	31/12/1997	31/12/1998	31/12/1999	31/12/2000	31/12/2001
BEF	Index-cijfer	Index-cijfer	Index-cijfer	Index-cijfer	Index-cijfer
Aansluitings- en verhuiskosten	100	100	100	100	100
Basisabonnementsgeld	100	100	100	100	100
Communicatie komende van toestellen van abonnees	100	87,41	87,13	70,67	70,67
Communicatie vanuit openbare betaaltelefoons	100	118,92	118,92	116,42	118,32
Gewogen indexcijfer	100	93,97	93,83	85,19	85,25

	31/12/2002		31/12/2003	
€(BEF)	Waarde	Index-cijfer	Waarde	Index-cijfer
Aansluitings- en verhuiskosten	817.998,31€ (32.997.970)	100,29	817.998,31 € (32.997.970)	100,29
Basisabonnementsgeld	250.104,74€ (10.089.200)	101,85	254.652,09 € (10.272.640)	103,70
Communicatie komende van toestellen van abonnees	216.442,03 € (8.731.250)	71,09	220.790,93 € (8.906.684)	72,52
Communicatie vanuit openbare betaaltelefoons	104.802,91€ (4.227.739)	133,66	105.221,78 € (4.244.636)	134,19
Gewogen indexcijfer		86,69		88,24

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

	Indexcijfer van de consumptieprijzen (I)	Indexcijfer pricecap	Art. 11 van bijlage I bij de wet van 21 maart 91 ($T_n < [(I_n - 1/I_0) - a] \cdot T_0$)
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	$88,24 < \left[\frac{(110,7645)}{100} - 0,03 \right] * 100$ $88,24 < 107,7645$

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 Energie³⁰ :

Jaar	Gegevens 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	$\frac{100 * 112,57}{101,63} = 110,76$

B.6. Berekeningsmethode van de onderdelen van de pricecap

In de onderstaande berekening van het indexcijfer “verkeer komende van abonneetostellen” worden de tariefwijzigingen op 1 augustus 2003 van de nationale en internationale gesprekken verwerkt. Het indexcijfer “basisabonnementsgeld” houdt dan weer rekening met de wijziging op 1 oktober 2003 van de tarieven van het abonnementsgeld.

De waarde van het vierde onderdeel van de pricecap ten slotte integreert de aanpassing van de tarieven van internationale oproepen en oproepen naar mobiele netwerken vanuit openbare betaaltelefoons die sinds 1 januari 2003 toegepast wordt.

Aansluitings- en verhuiskosten³¹

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)
- 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

³⁰ <http://mineco.fgov.be/>

³¹ Doordat met afrondingen wordt gewerkt, is het mogelijk dat de berekeningen in euro resultaten opleveren die lichtjes verschillen van de berekeningen die aanvankelijk in BEF zijn gemaakt

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

$$9.140 * 3.606,43 \text{ BEF} + (9.172 - 9.140) * 1100 \text{ BEF} = €818.162,72 \text{ of } 32.997.970 \text{ BEF}$$

Basisabonnementsgeld³²

De totale waarde van het basisabonnementsgeld bedraagt €254.652,09 of 10.272.640 BEF, d.i.: €13,8843 of 560 BEF/maand * 9.172 * 2 (referentieperiode van 2 maanden).

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

Dit element van de pricecap wordt berekend aan de hand van het pricecapmodel 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 "forwarded" 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

³² Doordat met afrondingen wordt gewerkt, is het mogelijk dat de berekeningen in euro resultaten opleveren die lichtjes verschillen van de berekeningen die aanvankelijk in BEF zijn gemaakt

De toepassing van de simulatie leidt tot een totale waarde van €220.790,93 of 8.906.684 BEF eind december 2003.

Communicatie vanuit openbare betaaltelefoons (pulse based)

Het pricecapmodel 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 2003.

C. Wachtijd bij een aansluiting op het openbare geschakelde net

Naast de theoretische controles van de kwaliteit van de diensten die zijn uitgevoerd op basis van diverse statistische gegevens, zijn rechtstreeks in de hoofdcentra van de operator die belast is met de universele dienst reeksen controles uitgevoerd die telkens betrekking hadden op een periode van elf opeenvolgende werkdagen.

Voor het ons interesserende jaar zijn ter plaatse controles uitgevoerd in de districten Charleroi en Antwerpen. Die controles zijn uitgevoerd op basis van methodes en programma's die door Belgacom gebruikt worden. Het resultaat van de controles is vermeld in de onderstaande tabel.

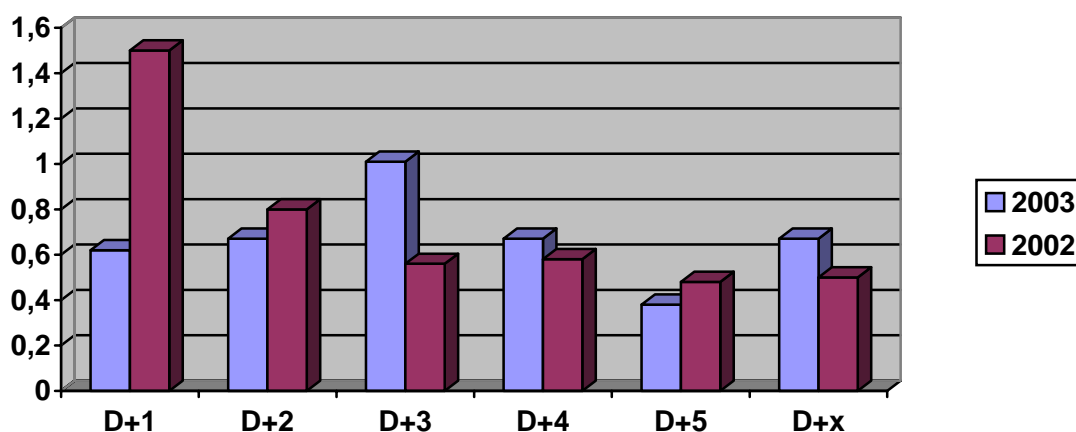
De telefoonzones van die districten zijn:

- voor Charleroi : 010 - 056 - 060 - 064 - 065 - 068 – 071 en 081
- voor Antwerpen de zones 03 en 015.

Hierna volgt de tabel van de realisaties voor de twee districten :

Districten	Aantal	In dienst de dag zelf	D+1	D+2	D+3	D+4	D+5	D+x
Antwerpen	1110	1051	2	7	17	13	8	12
Charler.	961	936	11	7	4	1	-	2
Totaal	2071	1987	13	14	21	14	8	14
% 2003	100	97.35	0.62	0.67	1.01	0.67	0.38	0.67
% 2002	100	95.55	1.5	0.8	0.56	0.58	0.48	0.5

Vergelijking (2002/2003) wat betreft de overschrijding van de geplande data :



Hoewel de controles 2003 niet op dezelfde districten slaan, kan in vergelijking met het vorige jaar het volgende worden opgemerkt :

- een toename van het percentage aansluitingen dat de dag zelf in werking is gesteld;
- een afname van het percentage aansluitingen dat daags na de geplande datum is uitgevoerd;
- een relatieve stabiliteit van de percentages aansluitingen die tussen 1 en 5 dagen verwezenlijkt zijn;
- een toename van het percentage aansluitingen die verricht zijn binnen een termijn van meer dan 5 dagen.

In zijn geheel wijzen onze controles op een zekere tendens tot verslechtering van de technische voorwaarden inzake aansluiting in vergelijking met 2002. Wij merken evenwel op dat de controle van elk district op een periode van slechts 11 werkdagen slaat en alleen op twee districten. Die gerichte controles zijn daarom niet volledig representatief voor de cijfers met betrekking tot het hele grondgebied over een volledig jaar.

Niettemin bevestigen zij, net als de cijfers die Belgacom heeft verstrekt, een zekere terugloop van de performantie van de operator op dat gebied.

Hoewel de resultaten met betrekking tot de PSTN-aansluitingen die binnen 5 werkdagen worden uitgevoerd aan de gevraagde voorschriften voldoen (d.i. meer dan 97%), vloeien die ook voort uit de gunstige interpretatie door Belgacom van de verplichtingen die er wettelijk aan zijn opgelegd.

Bij elke aanvraag maakt Belgacom immers systematisch een afspraak met de abonnee, en legt het bijgevolg ook de geplande datum voor de ingebruikstelling vast. Daarom gaat het bedrijf ervan uit dat de vastgestelde datum diegene is die voor de abonnee past en dat die datum diegene is van het geldige contract die het met de abonnee verbindt. Daarom houdt het computersysteem rekening met de vertragingen in de aansluiting vanaf die datum en niet vanaf de datum waarop de aanvraag is ingediend; zo niet, zou de termijn van 5 dagen veel vaker worden overschreden.

D. 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.

D.1. Vaststellingen op grond van de analyse van de lijsten die Belgacom op verzoek van het BIPT verstrekt heeft

De overeenstemming met de wettelijke vereisten inzake het aantal telefooncellen en de vestiging ervan is gecontroleerd door de door Belgacom verstrekte lijst van de in werking zijnde openbare telefooncellen te vergelijken met de lijst van gemeenten die op 31.12.70 een afzonderlijke administratieve eenheid vormden en de juiste grenzen van die gemeenten. In het kader van de huidige wetgeving heeft Belgacom nu de minimumgrens van het opgelegde aantal telefooncellen bereikt.

In dit stadium is een herziening van de kwaliteitscriteria die in het kader van de universele dienst worden gehaald gerechtvaardigd, omdat sommige bepalingen niet langer relevant lijken, gelet op de evolutie van de behoeften van de burgers op dat gebied (cf. *infra*, punt 3.1, A).

D.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 controleverrichtingen op het terrein. Voor het jaar 2003 hadden die betrekking op de installaties in de provincies Limburg en Namen.

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

Provincies		Limburg	%	Namen	%	Totaal %
<i>Totaal te controleren telefooncellen</i>		75	100	115	100	100
<i>Niet gevonden telefooncellen</i>		-	-	-	-	-
<i>Verwijderde telefooncellen</i>		-	-	-	-	-
<i>Gecontroleerde telefooncellen</i>		75	100	115	100	100
<i>Buiten gebruik</i>		-	-	-	-	-
<i>Types</i>	<i>Kaarten</i>	70	93.33	103	89.56	91.05
	<i>Muntstukken</i>	-	-	1	0.86	0.51
	<i>Kaarten & muntstukken</i>	5	6.66	11	9.56	8.42
<i>Domein</i>	<i>Openbaar</i>	75	100	115	100	100
	<i>Privé</i>	-	-	-	-	-
<i>Toegang nooddienst</i>	<i>Ja</i>	73	97.33	112	97.3	97.36
	<i>Nee</i>	2	2.66	3	2.60	2.63
<i>Weergave nooddiensten</i>	<i>Ja</i>	75	100	115	100	100
	<i>Niet aangeduid</i>	-	-	-	-	-
<i>Weergave tarieven</i>	<i>Ja</i>	75	100	115	100	100
	<i>Nee</i>	-	-	-	-	-
<i>Leesbaarheid teksten</i>	<i>Ja</i>	75	100	115	100	100
	<i>Nee</i>	-	-	-	-	-
<i>Internationale toegang</i>	<i>Ja</i>	75	100	115	100	100
	<i>Nee</i>	-	-	-	-	-
<i>Weergave instructies voor gebruik</i>	<i>Ja</i>	75	100	114	99.13	99.47
	<i>Nee</i>	-	-	1	0.87	0.52
<i>Info telefoongidse n</i>	<i>Ja</i>	75	100	115	100	100
	<i>Nee</i>	-	-	-	-	-
<i>Algemene werking</i>	<i>Goed</i>	72	96	112	97.39	96.84
	<i>Slecht</i>	3	4	3	2.61	3.15
<i>Toegang voor gehandicapte n</i>	<i>Ja</i>	44	58.66	72	62.6	61.05
	<i>nee</i>	31	41.34	43	37.39	38.94

Voor de eerste keer sinds het begin van de controleverrichtingen op het terrein, zijn alle cellen teruggevonden op de plaats die Belgacom opgegeven had; er moet worden vermeld dat geen enkele telefooncel op privé-domein gelegen was, en daardoor vormden de problemen met de toegang van de vorige jaren geen belemmering tijdens de controle.

Toegang tot de apparatuur

Bijna 40% van de telefooncellen is niet gemakkelijk toegankelijk voor gehandicapten.

Werking van de toestellen

Van de 190 toestellen (115 in de provincie Namen en 75 in de provincie Limburg) was er voor de eerste geen enkel buiten werking.

Behalve de verificatie van de goede werking zijn tijdens die controles op de functionerende toestellen geen specifieke metingen verricht in verband met de kwaliteit van de lijn.

Van die toestellen, waren er slechts vijf waarbij de nooddiensten niet toegankelijk waren.

Inlichtingen verstrekt aan de gebruikers

- in alle gecontroleerde telefooncellen zijn de tarieven opgehangen (verplichting vermeld in artikel 6 van bijlage 1 bij de wet);
- in alle bezochte telefooncellen zijn de nummers van de nooddiensten opgehangen;
- in alle telefooncellen zijn de teksten leesbaar; sommige teksten zijn echter bijna niet leesbaar wegens het gebrek aan netheid in de telefooncel;
- geen enkele telefooncel is uitgerust met telefoongidsen;
- hoewel het goedgekeurde modellen betreft, is daarover in 21 telefooncellen geen aanduiding te vinden.

D.3. Opmerkingen

Hoewel de kwantitatieve doelstellingen over het algemeen ruimschoots worden bereikt, wordt de verplichting om in de gemeenten te beschikken over hybride telefooncellen met zowel kaarten als muntstukken niet nagekomen.

In vergelijking met het vorige jaar (5 telefooncellen buiten werking van de 221 gecontroleerde), lijkt het niveau van onderhoud van de apparatuur sterk verbeterd te zijn (geen enkele telefooncel buiten werking op de 190 gecontroleerde).

Toch moet de volgende tekortkoming worden gesignaleerd : 5 telefooncellen bieden geen directe toegang tot de nooddiensten.

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.

In de wet zijn de vereisten inzake toegang tot die installaties op openbaar of privé-domein niet nauwkeurig opgenomen. In de lijst die Belgacom aan het Instituut bezorgt, rekent het daarom tot de openbare telefooncellen uitrustingen op privé-domein die eventueel tegen betaling toegankelijk zijn, die op bepaalde uren of enkel voor bepaalde personen toegankelijk zijn (warenhuizen, kazernes, NAVO, gebouwen van de EEG, gevangenissen, theaters, sportcentra, luchthaven in de "free"-zone, enz.). Volgens het BIPT zou het nuttig zijn om in de toekomst te preciseren dat elke oude gemeente uitgerust zou moeten zijn met ten minste een telefooncel die

dag en nacht gratis toegankelijk is. Het is daarentegen niet noodzakelijk om een dergelijke verplichting op te leggen voor alle openbare telefooncellen.

Over het algemeen, en voor de meeste aspecten, bevestigt het gecontroleerde staal de wil van de operator om zijn verplichtingen conform de wettelijke voorschriften na te komen en om een aanvaardbaar kwaliteitsniveau inzake de werking van zijn telefooncellen te bieden, ondanks de gevoelige daling van het verkeer ervan en dus de rentabiliteit ervan.

E. De inlichtingendienst

Een van de universeledienstverplichtingen die aan Belgacom worden opgelegd is de beschikbaarstelling van een dienst inlichtingen aan de abonnees.

Momenteel wordt in de wet geen enkele technische voorwaarde bepaald voor die dienstverstrekking.

Om in het kader van de geliberaliseerde markt een kwaliteitsvolle universele dienst te kunnen verstrekken aan alle abonnees, heeft Belgacom onder de druk en het toezicht van het Instituut een universele databank moeten samenstellen die niet alleen zijn eigen abonnees bevat maar ook die waarvan de gegevens eraan worden meegedeeld door andere operatoren, inclusief de operatoren van mobiele telefonie.

In het afgelopen jaar is een controle verricht bij de uitvoerende diensten van die Belgacom-afdeling. De controle had betrekking op een callcenter, alsook op een dienst die belast is met het beheer van de databank.

Omdat er voor de dienstverstrekking geen kwaliteitscriteria zijn vastgelegd, had de controle betrekking op :

- De procedures die bij de verwerking van de gegevens worden toegepast :
 - daadwerkelijke toepassing van de regels van de « *Chinese wall* » om het gebruik van de door de andere operatoren meegedeelde gegevens strikt te beperken overeenkomstig de gemaakte afspraken;
 - neutraliteit van de verwerking tussen de gegevens van de diverse operatoren;
 - naleving van de criteria inzake beperking bij het meedelen van gegevens die door de abonnee worden gevraagd.
- De werking van het *callcenter* :
 - geen identificatie van Belgacom bij het aannemen van oproepen;
 - neutraliteit ten opzichte van de operatoren in de meegedeelde inlichtingen.

Tijdens de controle zijn geen anomalieën vastgesteld ten opzichte van de wetgeving, aangezien de gegevens die voorkomen op de eindapparatuur van de operators van het *callcenter*, alsook diegene die worden meegedeeld aan de gebruikers van de dienst inlichtingen, neutraal blijven, de keuze van de abonnees eerbiedigen om hun gegevens niet te laten meedelen en door Belgacom alleen worden gebruikt om de universele inlichtingendienst te verstrekken.

Om evenwel dat element van de universele dienst vollediger te kunnen controleren, zouden

kwaliteitscriteria moeten worden omschreven die de technische voorwaarden van de dienstverstrekking vastleggen.

Twee aspecten moeten worden overwogen : enerzijds de eigenlijke dienst inlichtingen, namelijk de werking van het callcenter of de callcenters, anderzijds de dienst die belast is met het beheer van de databank die alle gegevens van de universele dienst bevat.

F. Update door Belgacom van zijn databank van de sociale tarieven

In de zomer van 2003 heeft Belgacom zijn databank van de begunstigen van sociale tarieven bijgewerkt. Zo heeft het in eerste instantie aan de Kruispuntbank van de sociale zekerheid gevraagd om aan de hand van de gegevens waarover zij beschikt, de lijst van begunstigen van het sociale tarief te verifiëren. De Kruispuntbank heeft daarop de personen in drie categorieën gerangschikt : zij die volgens de informatie al aan de criteria voldeden om het sociale tarief te genieten, zij die er niet langer aan voldeden en diegenen die niet konden worden geïdentificeerd in de databank van de Kruispuntbank. Dankzij die eerste sortering kon Belgacom de begunstigen die nog recht hadden op het sociale tarief een verlenging geven en schriftelijk contact opnemen met de twee overige categorieën die door de Kruispuntbank waren geïdentificeerd. In die brief werd hun gevraagd het bewijs te willen opsturen dat zij nog aan de voorwaarden voldeden voor de toekenning van het sociale tarief. Voor de personen die hebben geantwoord is natuurlijk hun recht op het sociale tarief vernieuwd. De overigen genieten niet langer het sociale tarief sedert eind 2003; het gaat om zo'n 17.000 abonnees.

Het juridische stelsel dat nu van kracht is (cf. bijlage B bij bijlage 1 bij de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven) voorziet niet in een procedure voor het updaten van de databank van de begunstigen van de sociale tarieven door de universeledienstverlener. Er geldt immers alleen een verplichting voor de begunstigen om de dienstverlener onmiddellijk op de hoogte te brengen van het feit dat zij niet langer voldoen aan een van de voorwaarden die zijn vastgesteld om het betreffende tarief te genieten.

Dat systeem houdt een aantal nadelen in. Zo is de dienstverlener niet bevoegd om de verstrekking van het sociale element van de universele dienst te onderbreken, zolang de begunstigde geen initiatief neemt in die zin. Bovendien loopt de begunstigde zelf eventueel het gevaar grote sommen te moeten terugbetalen, mocht hij bijvoorbeeld uit onwetendheid omtrent de geldende reglementering de dienstverstrekker niet laten weten dat hij niet langer aan de voorwaarden voldoet om het sociale tarief te kunnen genieten. Ten slotte mag in geval van activering van het fonds de financiële impact op de gehele sector van de onwettige toekenning van kortingen niet worden verwaarloosd.

Daarom legt het Instituut in eerste instantie aan Belgacom niet de verplichting op om alle uitgesloten zonder meer opnieuw op te nemen in de lijst van begunstigen van het sociale tarief. Een controle door het Instituut bedoeld om de wettigheid van de uitsluiting van die klanten na te gaan lijkt ons echter wel noodzakelijk, omdat de aanwezigheid van rechthebbenden onder die 17.000 klanten – en dus van een overtreding van punt 1.6 van bijlage 1B bij de wet van 21 maart 1991 – niet kan worden uitgesloten.

Van die 17.000 klanten was 65% immers door de Kruispuntbank geïdentificeerd als niet langer voldoende aan de criteria om het sociale tarief te genieten en was 35% door de Kruispuntbank

niet geïdentificeerd. Voor 35% van de 17.000 klanten beschikt men dus over geen enkele informatie om een voorlopig beeld te vormen van hun financiële, familiale en gezondheidssituatie; onder de overige abonnees kunnen er ook personen zitten die aan de criteria voldoen om het sociale tarief te genieten, aangezien gebleken is dat van de personen die op de brief van Belgacom hebben geantwoord en die de bewijsstukken hebben verstrekt, sommigen voordien op basis van haar informatie door de Kruispuntbank waren geïdentificeerd als personen die niet langer de sociale tarieven mochten genieten.

Daarom is het BIPT dus nu een telefonische enquête aan het voorbereiden op een staal van ongeveer 600 uitgesloten abonnees, met de bedoeling met een foutenmarge van 5% het percentage begunstigden te kennen onder de 17.000 uitgeslotenen. De bevroegde personen zullen moeten antwoorden op een aantal vragen, zodat wij kunnen weten of zij al dan niet aan de criteria voldoen om het sociale tarief te genieten. Het percentage begunstigden zal dan op het einde van de procedure worden berekend en op grond van de resultaten zal het Instituut zijn uiteindelijke besluit over dat dossier nemen.

Om bovendien het huidige probleem niet nog te vergroten is aan Belgacom gevraagd om geen nieuwe brief te sturen naar zijn sociale abonnees (zoals het dat van plan was), tenminste niet vóór de resultaten van de telefonische enquête.

2.3. Financiering van de universele dienst

In de loop van het jaar 2002 heeft het Instituut het verzoek van Belgacom moeten behandelen in verband met de activering van het fonds voor de universele dienstverlening. Dat verzoek was op 23 januari 2002 ontvangen.

Met dat verzoek wil Belgacom zijn universeledienstverplichtingen laten financieren door een fonds dat gestijfd wordt door de operatoren (waaronder Belgacom) van een openbaar netwerk en de operatoren van spraaktelefoondiensten, waarvan het omzetcijfer meer bedraagt dan €12.400.000, naar rato van hun omzetcijfer op nationaal grondgebied, verminderd met bepaalde lasten, in de betrokken sector.

Overeenkomstig artikel 85, §3 van de wet van 21 maart 1991, wordt de datum voor de activering van het fonds vastgesteld door de koning, op voorstel van het Instituut, bij een in de Ministerraad overlegd besluit. Het BIPT heeft dus het dossier behandeld om aan de minister van Telecommunicatie een advies te verstrekken, waarin het Instituut enerzijds het bestaan van nettokosten moest vaststellen en anderzijds de onevenredige aard moest evalueren van de last die de nettokosten vertegenwoordigen.

Het Instituut heeft een advies over de activering van het fonds voor de universele dienstverlening aan de minister van Telecommunicatie bezorgd op 26 november 2002. Het eerste deel van dat advies had betrekking op de methodologie voor de berekening van de nettokosten en het bedrag van de geraamde nettokosten van de universele dienst voor 2003, dat €101.644.662 bedroeg. Vervolgens is gebleken dat dit bedrag moest worden verbeterd, waardoor de nettokosten op iets meer dan 91 miljoen euro zijn gebracht. In het tweede gedeelte van zijn advies is het Instituut overgegaan tot de analyse van het al dan niet onevenredige karakter van de last die op Belgacom weegt wegens zijn universeledienstverplichtingen.

De Ministerraad heeft nog niet de gelegenheid gehad om zich daarover uit te spreken.

Op basis van internationale benchmarkings is echter gebleken dat de nettokosten van de universele dienst in België hoger zouden zijn dan het niveau dat in andere landen van de Europese Unie wordt vastgesteld. Hoewel die internationale vergelijkingen voorzichtig moeten worden geïnterpreteerd (bijvoorbeeld kunnen verschillen bestaan wat het aantal verplichte telefooncellen betreft, de verplichting of niet om telefooncellen met muntstukken te handhaven, het lagere of hogere niveau van de criteria voor de toekenning van sociale tarieven), was het BIPT van oordeel dat de methodologie die is toegepast voor de bepaling van de voorlopige nettokosten 2003 opnieuw moest worden onderzocht.

In oktober 2003 heeft het Instituut bijgevolg besloten om aan een gespecialiseerde firma, Bureau van Dijk, de taak toe te vertrouwen om de gehele berekening van de voorlopige nettokosten 2003 te herzien op methodologisch vlak (manier waarop de berekening wordt gemaakt) en op het stuk van de berekeningsparameters (gegevens van de berekening). Dit heeft geleid tot een nieuwe raming door het Instituut van de voorlopige nettokosten voor het jaar 2003 van 45.975.900 euro. Het nieuwe ontwerpbesluit van de Raad over de voorlopige evaluatie van de nettokosten van de universele dienst voor het jaar 2003 is op 17 september 2004 ter consultatie op de website van het Instituut gezet.

2.4. 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 meegedeelde gegevens na te gaan.

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

Zowel de door Belgacom overgezonden gegevens als diegene die onze diensten hebben verzameld tonen een tamelijk grote vermindering aan van de performantie van de operator inzake universeledienstverrichtingen.

Qua aansluitingen zijn zowel het percentage aansluitingen die in minder dan 5 dagen zijn uitgevoerd als dat van de aansluitingen die in minder dan 8 dagen zijn uitgevoerd, verminderd. De norm van 95% aansluitingen uit te voeren in minder dan 5 dagen wordt niet langer gehaald, maar bovendien verschuiven die vertragingen naar een duur van meer dan 8 dagen.

Het logische gevolg daarvan is de verslechtering van het percentage waarbij een datum wordt verkregen voor aansluiting uiterlijk de 1^e dag na de aanvraag, dat ook de toegestane normen overschrijdt.

Anderzijds worden evenmin de doelstellingen bereikt die op dat gebied zijn vastgesteld, ondanks een verbetering van de percentages inzake opheffing van storingen.

Bovendien blijkt dat die verbetering, eerder dan het gevolg te zijn van een hogere performantie van de dienst, veeleer toe te schrijven is aan een verbetering van het aantal storingen per toegangslijn, dat opnieuw op goeie weg is na een verslechtering in 2002.

De situatie is des te meer verontrustend daar de daling van het aantal vaste aansluitingen die in het eerste deel van dit verslag is vastgesteld, een vermindering van de vraag impliceert alsook de ontlasting van de infrastructuur, hetgeen in principe de werkzaamheden inzake aansluiting en onderhoud vergemakkelijkt.

Hoewel op dat stuk geen wettelijke doelstellingen zijn vastgelegd, neemt ook het aantal storingen van zowel nationale als internationale oproepen toe.

In feite zijn, behalve het aantal storingen per toegangslijn waarvan hierboven sprake, alleen de termijnen voor gespreksopbouw op intra- en extra-communautair niveau en ook het percentage betwistingen van de facturering erop vooruitgegaan in vergelijking met het jaar 2002.

Wat de prijscontrole betreft, stelt het Instituut vast dat hoewel Belgacom de verplichtingen nakomt die eraan worden opgelegd door de reglementering op de pricecap in de wet van 1991, de prijs van de korf sedert 2000 constant verhoogt na een sterke daling in vergelijking met het einde van de jaren negentig. Gelet op de evolutie van de behoeften van de consumenten sedert de instelling van het pricecapmechanisme, zijn zowel de bestanddelen van de korf als de wegingscoëfficiënten aan een nieuwe evaluatie toe. Het nieuwe kader zou hiermee rekening

moeten houden.

De tabel hieronder geeft een samenvatting van de verschillende indexcijfers die Belgacom voor het jaar 2003 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 evolutie van de performantie ten opzichte van 2002.

Gelet op de achteruitgaande kwaliteit van de universeledienstverrichtingen is het Instituut voornemens om van Belgacom een plan te eisen voor de verbetering op korte termijn van de kwaliteit van zijn universeledienstverrichtingen waarvoor de norm die in de bijlage bij de wet van 1991 is opgelegd, niet wordt gehaald. Dit slaat op de volgende indicatoren :

- de aansluitingen die binnen 5 werkdagen worden uitgevoerd;
- het verkrijgen van een datum voor de aansluiting, uiterlijk de eerste dag die volgt op de registratie van de aanvraag;
- de opheffing van de storingen voor het einde van de werkdag die volgt op de dag waarop ze aan de dienstverstreker zijn meegedeeld;
- de opheffing van de storingen voor het einde van de vierde werkdag die volgt op de dag waarop ze aan de dienstverstreker zijn meegedeeld;
- de opheffing van de storingen in openbare betaaltelefoons binnen 48 uur na de vaststelling van de storingen door de dienstverstreker;
- de opheffing van de storingen in openbare betaaltelefoons binnen 72 uur na de vaststelling van de storingen door de dienstverstreker.

Bovendien zal het Instituut voor de elementen waarvoor een kwalitatieve achteruitgang in de tijd is waargenomen in de naleving van de normen, aan Belgacom vragen om eraan indicaties te geven omtrent de middelen die de operator voornemens is in te zetten om die tendens een halt toe te roepen, alsook maandelijkse statistieken te verstrekken aan de hand waarvan het Instituut zal kunnen toezien op de evolutie van de kwaliteit van de bedoelde elementen.

Wat de procedure betreft van de update door Belgacom van zijn databank van sociale abonnees, zou het probleem in de toekomst moeten worden opgelost. Het ontwerp van wet betreffende de elektronische communicatie vertrouwt immers aan het BIPT de oprichting en het beheer van een gecentraliseerde databank toe, die de gegevens bevat over de begunstigden van het sociale tarief.

Indicator	Norm	Resultaat 2002	Resultaat 2003	Afwijking van de norm ³³		Evolutie t.o.v. 2002		
				Performantie onder de norm	Performantie boven de norm	Minder goede performantie ³⁴	Gelijkwaardige performantie ³⁵	Betere performantie ³⁶
Aansluiting binnen 5 werkdagen	95,00%	97,42%	93,23%	-1,86%		-4,30%		
Aansluiting binnen 8 werkdagen		97,90%	95,24%			-2,72%		
Aansluiting na 8 werkdagen		2,10%	4,76%			126,67%		
Verkrijging van een datum voor aansluiting uiterlijk de 1 ^e dag na de aanvraag	95,00%	98,35%	93,26%	-1,83%		-5,18%		
Percentage storingen per toegangslijn	7,50%	5,90%	5,57%		-25,73%			-5,59%
Storingen opgeheven op de 1 ^e werkdag na de melding aan de dienstverstreker	90,00%	84,80%	88,10%	-2,11%				3,89%
Storingen opgeheven binnen 4 dagen na de melding aan de dienstverstreker	100,00%	95,01%	95,12%	-4,88%			0,12%	
Niet-geslaagde oproepen op nationaal niveau		0,03%	0,05%			66,67%		
Niet-geslaagde oproepen op intracommunautair niveau		11,60%	12,00%			3,45%		
Niet-geslaagde oproepen op extracommunautair niveau		21,40%	23,90%			11,68%		

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

34 Verslechtering van het resultaat met meer dan 1%

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

36 Verbetering van het resultaat met meer dan 1%

Indicator	Norm	Resultaat 2002	Resultaat 2003	Afwijking van de norm		Evolutie t.o.v. 2002		
				Preferentie onder de norm	Preferentie boven de norm	Minder goede prestatie	Gelijkwaardige prestatie	Betere prestatie
Duur om een verbinding tot stand te brengen op nationaal niveau (seconden)		2,08	2,14			2,88%		
Duur om een verbinding tot stand te brengen op intra-communautair niveau (seconden)		9,63	3,49					-63,76%
Duur om een verbinding tot stand te brengen op extra-communautair niveau (seconden)		9,90	3,70					-62,63%
Antwoordtijd voor de diensten met tussenkomst van een telefonist	20,00	4,66	9,20		-54,00%	97,42%		
Aantal deelgemeenten uitgerust met openbare betaaltelefoons	2616,00	2616,00	2616,00	0,00%	0,00%		0,00%	
Gemiddeld aantal openb. betaaltelef. per 10.000 inwoners	14,00	14,40	14,00	0,00%	0,00%	-2,78%	0,00%	
Storingen op. betaaltel. opgeheven binnen 48 uur na de melding aan de dienstverstreker	96,00%	89,80%	88,80%	-7,50%		-1,11%		
Storingen op. betaaltel. niet opgeheven binnen 48 uur, opgeheven binnen 72 uur na de melding aan de dienstverstreker	100,00%	94,55%	92,46%	-7,54%		-2,21%		
Percentage functionerende openbare betaaltelefoons	90,00%	96,60%	95,16%		5,73%	-1,49%		
Percentage betwistingen van en complexe vragen over facturering	1,00%	0,64%	0,45%		-55,00%			-29,69%
Prijsindex van een korf	107,76	86,69	88,24		-18,12%	1,79%		

3. Mogelijke beleidslijnen met betrekking tot de inhoud van de universele dienstverlening

Overeenkomstig artikel 16 van bijlage 1 bij de wet van 21 maart 1991 moet het Instituut behalve zijn opdracht inzake controle van de goede toepassing van de universele dienst, aan de Minister verslag uitbrengen over de overige diensten die deel zouden kunnen uitmaken van de universele dienst.

Zo had het Instituut in zijn verslag 2002 denkwerk verricht in twee stappen; enerzijds waren suggesties gedaan voor de wijziging van de technische en tarifaire voorwaarden voor het vervullen van de huidige universeledienstverplichtingen, en anderzijds was de mogelijkheid geopperd om de inhoud van de universele dienst uit te breiden.

Heden wordt voorgesteld om dezelfde analysestructuur te volgen.

3.1. Wijzigingen van de technische en tarifaire voorwaarden voor het vervullen van de universeledienstverplichtingen

Ter herinnering : in zijn verslag 2002 deed het Instituut suggesties voor wijziging van de voorwaarden van de universeledienstverrichtingen op vijf verschillende domeinen :

- de openbare betaaltelefoons ;
- de vaste geografische universele dienst;
- de aanpassing van de pricecap ;
- de sociale tarieven ;
- de inlichtingendienst en de universele telefoongids.

Een jaar later en nu het ontwerp van wet betreffende elektronische communicatie dat het nieuwe Europese regelgevingskader omzet, binnenkort door het Parlement zal worden onderzocht, is het interessant de balans op te maken van de manier waarop rekening is gehouden met de verschillende suggesties die het Instituut heeft gedaan.

Wij wijzen er meteen op dat het Instituut bij de voorbereiding van het ontwerp van wet betreffende de elektronische communicatie alle kwaliteitscriteria van de diensten die bij wijze van universele dienst worden verstrekt, heeft herzien op basis van de ETSI-normen. De kwaliteitsdoelstellingen die de dienstverstrekker in acht moet nemen en die vermeld staan in deel 2.1 van dit verslag, zijn op die manier gewijzigd.

A. Openbare betaaltelefoons

A.1. Balans opgemaakt door het Instituut

Hoewel die onder het Europese gemiddelde ligt, heeft ons land een behoorlijke penetratiegraad van de vaste en mobiele telefonie. Het is vooral parallel met de ontwikkeling van die laatste dat er de jongste jaren een sterke terugval van het verkeer vanuit openbare telefoocellen kon worden vastgesteld.

Tussen 1998 en 2003 nam het verkeer vanuit telefooncellen af met 73%, d.i. elk jaar een verlies van meer dan 20% ten opzichte van het jaar ervoor. Er wordt opgemerkt dat indien men alleen de nationale oproepen vanuit telefooncellen beschouwt, die afname oploopt tot 81%. Bovendien zijn de oproepen naar mobiele abonnees die tot in 2000 de impact van de negatieve evolutie van het verkeer ietwat hadden verzwakt, nu ook duidelijk aan het dalen. Die evolutie wordt verklaard door het feit dat er in België minder dan 15.000 openbare telefooncellen zijn, terwijl het aantal mobiele gebruikers 8 miljoen overschrijdt.

Bij die stand van zaken impliceert de huidige dekking die wordt opgelegd, het in dienst houden van talrijke telefooncellen die nauwelijks worden gebruikt; bij meer dan duizend daarvan bedraagt het verkeer praktisch nul.

De vastgestelde daling van het verkeer leidt vanzelfsprekend tot een proportionele val van de inkomsten uit de exploitatie; welnu de onderhoudskosten van het huidige park van telefooncellen is aanzienlijk, temeer daar die geregeld het doelwit zijn van vandalisme. Hybride telefooncellen, dit zijn telefooncellen die uitgerust zijn met zowel kaartlezers als muntautomaten, zijn nog duurder, aangezien ze meer blootstaan aan dergelijke daden en extra kosten vergen voor het ophalen van het geld.

Op basis van een kostenmodel dat door Belgacom is uitgewerkt, ligt de rendabiliteitsdrempel tussen 10.500 takseenheden/jaar (telefooncellen op privé-domein aangerekend aan €0.41 excl. BTW/eenheid) en 30.500 takseenheden/jaar (telefooncellen op openbaar domein aangerekend aan €0.25 excl. BTW/eenheid). Een takseenheid stemt tegenwoordig overeen met een duur van 50 sec. in de piekuren en 100 sec. in de daluren voor de telefooncellen met Telecard of Proton.

Volgens Belgacom zitten 14.354 telefooncellen van de 14.936 geïnventariseerde onder de rendabiliteitsdrempel, waarvan de 6.280 minst rendabele cellen de helft van de kosten vertegenwoordigen om het grondgebied van openbare telefooncellen te voorzien.

In dergelijke omstandigheden vormt het behoud van dat te weinig gebruikte park een zware last voor de universele dienst.

A.2. Gevolg aan de voorstellen tot hervorming vanwege het Instituut

Met behoud van een minimumniveau van kwaliteit en beschikbaarheid van de telefooncellen, vloeit uit hetgeen voorafgaat de noodzaak voort om de criteria inzake dichtheid en de verplichtingen inzake hybriditeit te herdefiniëren, door ze te versoepelen en dit om de logica van de universele dienst te volgen.

Het ontwerp van wet betreffende de elektronische communicatie dat in juli 2004 door de Ministerraad is goedgekeurd, gaat in die richting, in die mate dat de bepalingen met betrekking tot de telefooncellen een mechanisme voor de landelijke dekking instellen dat gekoppeld is aan de actieve penetratiegraad van de mobilofonie.

Bovendien bepaalt het ontwerp dat elke gemeente van het land uitgerust moet zijn met ten minste één openbare telefooncel en dat de nadere regels inzake verspreiding van de telefooncellen over de gemeentes zouden moeten worden vastgesteld op basis van de bevolkingsdichtheid, de oppervlakte en de dekking van de dienst voor mobiele openbare telefonie.

Die hervorming komt tegemoet aan de bezorgdheid die het Instituut heeft geuit in zijn verslag 2002 over de ontwikkeling van de universele dienst. Het Instituut wil evenwel de volgende elementen onder de aandacht brengen.

Om dus voor het publiek de nadelen te beperken die verbonden zijn aan de vermindering van het aantal telefooncellen, zou Belgacom op elke plaats waar een telefooncel is verwijderd het adres van de dichtstbijzijnde telefooncel moeten vermelden en een plan verstrekken om de weg te vinden naar die telefooncel die nog in werking is. Die verplichting zou gelden voor een jaar, te rekenen vanaf de verwijdering van de telefooncel.

Bovendien en nog altijd om voor de best mogelijke dekking te zorgen, zouden veelvoudige telefooncellen, d.i. telefooncellen die op eenzelfde plaats zijn opgesteld (bijvoorbeeld, op minder dan 10 m van elkaar verwijderd) maar als één enkele telefooncel mogen worden geteld. Indien de universele dienst een toegang op het gehele grondgebied garandeert, voldoet de meervoudige toegang op eenzelfde plek immers alleen aan criteria van commercieel belang.

Ten slotte zou overeenkomstig de eisen van de Europese richtlijn de aanpassing van de telefooncellen beter moeten verlopen om de toegang mogelijk te maken voor personen met beperkte mobiliteit, en zouden de vernieuwingen van apparatuur zoveel mogelijk moeten beantwoorden aan de behoeften van gehandicapten, volgens de technologieën die op de markt beschikbaar zijn.

B. De vaste geografische universele dienst

B.1. Balans opgemaakt door het Instituut

In zijn verslag 2002 onderstreepte het Instituut twee problemen die verband hielden met de nakoming door Belgacom van zijn verplichtingen inzake geografische universele dienst.

Enerzijds wilde Belgacom de toestemming om de periode van de minimumdienst terug te brengen van negentig werkdagen (4 maanden) tot 60 kalenderdagen (2 maanden).

Anderzijds stelde het Instituut vast dat de dienst voor de beperking van oproepen naar 0900-nummers vanuit een vast telefoontoestel tegen betaling werd verstrekt, waarbij de universeledienstverlener 12,39 euro vroeg voor de activering van die faciliteit en 3,1 euro als maandelijks vergoeding.

B.2. Gevolg aan de voorstellen tot hervorming vanwege het Instituut

De kwestie van de vermindering van de periode van de minimumdienst is onderzocht door het Raadgevend Comité voor de telecommunicatie, dat een gematigd advies heeft verstrekt over dat voorstel, aangezien de consumentenverenigingen die lid zijn van het Comité, zich tegen die vermindering van de termijn hebben verzet. Het ontwerp van wet betreffende de elektronische communicatie stelt een tussenoplossing voor, in die zin dat het de duur van de minimumdienst terugbrengt van 90 werkdagen tot 90 kalenderdagen.

Wat de tarifiering van de oproepbeperking betreft, heeft Belgacom uit eigen beweging die tariefbepaling in de loop van 2003 afgeschaft.

C. De aanpassing van de pricecap

C.1. Balans opgemaakt door het Instituut

Allereerst, zoals uitgelegd in het jaarlijks verslag 2002, is het “pricecap”-mechanisme dat het mogelijk maakt het betaalbare karakter te beoordelen van de tarieven die door de universeledienstverlener worden aangeboden, bedacht in 1997 en is het op verschillende punten niet meer aangepast aan de huidige realiteit van de telecommunicatiemarkt. Zo beantwoorden de korf van verrichtingen, en meer bepaald de wegingscoëfficiënten van de verrichtingen niet langer aan de werkelijkheid; zo kent de bijlage bij de wet van 1991 een heel hoog gewicht toe aan oproepen vanuit telefooncellen. Oproepen naar mobiele toestellen maken dan weer zelfs geen deel uit van de verrichtingen waaruit de korf is samengesteld. Bovendien vormt het behoud in eenzelfde korf van de oproepen vanuit telefooncellen en de oproepen vanuit abonneetoestellen een probleem bij een opsplitsing van de universeledienstverplichtingen in elementen, en dus in het licht van de mogelijkheid dat de leverancier van de geografische universele dienst niet langer dezelfde persoon is als diegene die de verplichting in verband met de openbare telefooncellen vervult.

Het Instituut benadrukt vervolgens reeds ettelijke jaren het feit dat de manoeuvreerruimte die binnen de korf van verrichtingen aan Belgacom wordt gelaten, het ertoe in staat stelt sommige tarieven te verhogen en andere te verlagen. Die soepelheid belette niet dat de prijs van sommige verrichtingen evolueerde in de tegenovergestelde zin van de doelstellingen die door het opleggen van de pricecap waren nagestreefd.

C.2. Gevolg aan de voorstellen tot hervorming vanwege het Instituut

Ten overstaan van die situatie stelde het Instituut voor om dat pricecapmechanisme grondig te herzien, met name door de korf aan te passen en door voor de telefooncellen een specifieke pricecap te creëren.

Het ontwerp van wet betreffende de elektronische communicatie houdt rekening met een deel van onze opmerkingen, aangezien het het verkeer vanuit abonneetoestellen naar mobiele toestellen in de korf opneemt en voorschrijft dat de Minister, op advies van het Instituut nieuwe wegingscoëfficiënten vaststelt die worden toegepast op de verrichtingen die deel uitmaken van de korf.

Wij stellen echter vast dat als referentiejaar vanaf wanneer de prijsevolutie van de korf wordt gemeten het jaar 2000 is genomen, en niet het jaar dat voorafging aan de inwerkingtreding van de wet. De keuze van 2000 als het referentiejaar zal tot gevolg hebben dat de tariefverlagingen die sedert 2000 hebben plaatsgevonden een manoeuvreerruimte zullen vormen voor toekomstige verhogingen (namelijk een “inhaalbeweging” ten opzichte van de vorige verlagingen). Het jaar 2004 als referentiejaar kiezen bijvoorbeeld zou die inhaalbeweging hebben beperkt tot de eventuele verlagingen die na 2004 plaatsvinden.

Bovendien maken de oproepen vanuit telefooncellen nog altijd deel uit van dezelfde tariefkorf als de oproepen vanuit abonneetoestellen, hetgeen een praktisch probleem zal opleveren bij de toepassing van de nieuwe procedures voor de aanduiding van de dienstenleveranciers.

D. De sociale tarieven

D.1. Balans opgemaakt door het Instituut

Sedert enkele jaren stelt het Instituut voor om de categorie van personen die het voorwerp uitmaken van een beslissing tot educatieve begeleiding van financiële aard te schrappen uit de lijst van begunstigen, terwijl aan de Koning de mogelijkheid wordt gelaten om de lijst van begunstigen uit te breiden. Het Instituut stelde immers vast dat de personen die het voorwerp uitmaken van een beslissing tot educatieve begeleiding van financiële aard geen genot hebben van die maatregel, omdat zij niet konden worden geïdentificeerd.

D.2. Gevolg aan de voorstellen tot hervorming vanwege het Instituut

Hier is het voorstel van het Instituut in aanmerking genomen in het ontwerp van wet betreffende de elektronische communicatie, dat die categorie schrapt en de Koning de mogelijkheid biedt nieuwe categorieën te bepalen op voorstel van het Instituut.

E. Dienst inlichtingen en universele telefoongids

E.1. Balans opgemaakt door het Instituut

In het vorige verslag over de universele inlichtingendienst sprak het Instituut zich uit voor de ontwikkeling van diverse verrichtingen die buiten het minimale kader vallen dat nu door de universele dienst wordt opgelegd en die het natuurlijke gevolg zijn van de technologische evolutie en van de concurrentiedruk. Het Instituut benadrukte evenwel de noodzaak om een correct onderscheid te maken tussen de bijkomende diensten en de universele inlichtingendienst. Daarenboven was het Instituut van oordeel dat de toevoeging van sommige nieuwe verrichtingen aan de universele dienst kon worden overwogen, dankzij het belang dat zij zouden kunnen betekenen voor bepaalde lagen van de bevolking.

Op het stuk van de universele telefoongids vestigde het Instituut de aandacht op de noodzaak om een aantal verplichtingen te herbekijken die op de uitgave van de universele telefoongids wegen door de toename van het aantal gegevens die in de telefoongids staan en de ontwikkeling van alternatieve dragers buiten het papier. Zo zouden bijvoorbeeld een standaardisatie van de telefoongidsen en een nieuwe indeling van de boekdelen wenselijk zijn. Ook de praktische uitvoering van de criteria voor de verspreiding van de telefoongidsen zou moeten worden aangepast om papierverspilling te beperken, terwijl toch het recht van de mobiele abonnees wordt gevrijwaard om over een exemplaar van de universele telefoongids te beschikken.

E.2. Gevolg aan de voorstellen tot hervorming vanwege het Instituut

Het Instituut blijft de geleidelijke opname van de mobiele abonnees in de telefoongids, alsook de universele inlichtingendienst van nabij volgen, waarbij het erop toeziet dat de procedures voor de overdracht van gegevens tussen operatoren transparant zijn en dat de gebruikers op passende

wijze worden voorgelicht.

Meer bepaald wat de universele inlichtingendienst betreft, heeft het wetsontwerp de draagwijdte van de verplichting om de universele inlichtingendienst te verstrekken niet uitgebreid met nieuwe verrichtingen. De leveranciers van inlichtingendiensten, waaronder de leverancier van de universele inlichtingendienst, zijn nochtans doorgestaan met het ontwikkelen van nieuwe producten.

Momenteel zijn er contacten met de uitgever van de universele telefoongids en de operatoren om tot een doeltreffende verdeling van de telefoongidsen te komen. Wat de indeling van de boekdelen betreft, verwijst het wetsontwerp nog altijd naar telefoonzones van een vaste dienst die bestond op de datum van bekendmaking van het koninklijk besluit van 14 september 1999 dat de sector van de telefoongidsen reglementeert, hetgeen op termijnen tot problemen zou kunnen leiden.

Bovendien past het wetsontwerp de kwaliteitscriteria voor de levering van de universele telefoongids aan de technologische evolutie aan, daar het voor de uitgever van de universele telefoongids in de verplichting voorziet om de inlichtingen die in de universele telefoongids vermeld staan, toegankelijk te maken via een gratis internetsite.

3.2. Door het Instituut voorgestelde beleidslijnen met betrekking tot de uitbreiding van het toepassingsgebied van de universele dienst

De inhoud van de universele dienst, die het voorwerp kan uitmaken van een intrasectorale financiering, wordt op Europees niveau bepaald en beperkt. Er bestaan echter twee mogelijkheden om de lijst uit te breiden van de diensten van een gegeven kwaliteit waarvan de toegang voor iedereen moet worden gegarandeerd tegen een betaalbare prijs. Enerzijds zijn de lidstaten vrij om het beleid op te stellen inzake toegang tot dergelijke diensten die buiten de inhoud van de Europese universele dienst vallen, voorzover de financiering ervan niet alleen door de sector van de elektronische communicatie moet worden gedragen. Anderzijds is de universele dienst, die het voorwerp kan uitmaken van een intra-sectorale financiering die op Europees niveau wordt bepaald, evenmin een statisch begrip, aangezien de Europese Commissie voornemens is de omvang van de universele dienst op gezette tijden te herzien, « in het licht van de sociale, economische en technologische ontwikkelingen waarbij onder andere rekening wordt gehouden met mobiliteit en datasnelheden in het licht van de gangbare, door de meerderheid van de abonnees gebruikte technologieën »³⁷. De eerste van die evaluaties zal uiterlijk in juli 2005³⁸ van start gaan.

Het Instituut stelt voor dat België actief deelneemt aan de Europese besprekingen daarover. Sedert 1997 verstrekt het Instituut immers elk jaar aanbevelingen aan de Minister over de vooruitzichten inzake de evolutie van de inhoud van de universele dienst, meer bepaald over de uitbreiding tot de mobiele telefonie en breedbandinternettoegang. Het Instituut verzorgt tevens het secretariaat van het Raadgevend Comité voor de telecommunicatie, waarvan een werkgroep het debat al heeft aangevat.

A. Toegang tot mobiliteit

Sedert enkele jaren ziet het Instituut toe op de evolutie van de penetratie van de mobiele telefonie, alsook op de evolutie van het aantal vaste telefoonaansluitingen. Daarbij moet worden vastgesteld dat er een substitutie te zien is van de vaste door de mobiele telefonie. De vraag van de opname van de mobiele telefonie in de universele dienst ontstaat dus op natuurlijke wijze, omdat, aangezien de mobilofonie steeds meer verspreid geraakt, het gevaar voor sociale uitsluiting toeneemt voor diegenen die het zich financieel niet kunnen veroorloven.

Los daarvan is het mogelijk om de mobiele operatoren op verschillende manieren te betrekken bij de verstrekking van de universele dienst. Het ontwerp van wet betreffende de elektronische communicatie heeft ervoor geopteerd alle operatoren, ook de mobiele, te betrekken bij de verstrekking van de sociale tarieven. De begunstigde zal voortaan de dienst kunnen kiezen die het meest aan zijn behoeften aangepast is, hetgeen tegemoetkomt aan een bezorgdheid die het Instituut in zijn vorige verslagen heeft geuit, met die nuance dat zijn voorstel enkel bedoeld was voor personen met een bepaalde handicap voor wie de mobiele telefoon een grote hulp kan zijn bij hun verplaatsingen.

Het Instituut is voorstander van de medewerking van de mobiele operatoren aan de verstrekking van de sociale tarieven. Toch moet worden nagedacht over de vergoeding van de operatoren om dat te doen, omdat de sociale abonnees misschien niet over de operatoren verdeeld zullen zijn in

³⁷ Artikel 15.2 van de « Universeledienstrichtlijn » 2002/22/EG

³⁸ cf. artikel 15.2 van de « Universeledienstrichtlijn » 2002/22/EG

evenredigheid met hun marktaandeel. Dat denkwerk zal uiteraard afhankelijk zijn van de Europese beslissingen inzake uitbreiding van het toepassingsgebied van de universele dienst die intra-sectoraal kan worden gefinancierd.

B. Breedbandinternettoegang

Overeenkomstig de Universeledienstrichtlijn 2002/22/EG maakt breedbandinternettoegang geen deel uit van de universeledienstverplichtingen. Niettemin toont punt 1.2 van dit verslag duidelijk aan dat het internetgebruik zich meer en meer verspreidt. Net als bij de mobiele telefonie neemt het gevaar voor sociale uitsluiting toe voor diegenen die zich de toegang tot internet financieel niet kunnen veroorloven. Dit is des te meer het geval omdat internettoegang bepaalde inhoud van informatieve, educatieve of culturele aard toegankelijk maakt. Toegang tot vacatures die via Internet worden verspreid vormt maar één van de voorbeelden.

Nu hebben wij geconstateerd dat België wordt gekenmerkt door hoge tarieven voor smalbandinternettoegang, die momenteel deel uitmaakt van de universele dienst (maar zonder dat het tarief ervan aan een pricecap onderworpen is). De tarieven voor breedbandinternettoegang van hun kant liggen betrekkelijk laag in vergelijking met andere landen van het Europa van de 15. Breedbandinternettoegang opnemen in de universele dienst zou dus betekenen dat aan iedereen internettoegang wordt geboden onder dezelfde technische en tarifaire voorwaarden. Uiteraard zou de vervulling van een dergelijke verplichting gepaard moeten gaan met criteria, met name inzake dekking van het grondgebied; momenteel kan 98% van de Belgische bevolking toegang krijgen tot een breedbandinfrastructuur. Belangrijker nog zou een beleid noodzakelijk zijn dat uitgaat van de verschillende betrokken instanties en dat erop gericht is het internetgebruik te vergemakkelijken, om ook te zorgen voor een gelijke toegang tot de inhoud.

Los daarvan legt het Instituut al een aantal jaren de nadruk op het feit dat niet hoeft te worden gewacht op een uitbreiding van de omvang van de universele dienst op Europees niveau om initiatieven te ontwikkelen, om de toegang voor iedereen tot de informatiemaatschappij te vergemakkelijken, op dit ogenblik gesymboliseerd door de ontwikkeling van internet. Zolang die immers niet worden gefinancierd door de sector van de elektronische communicatie, zijn universeledienstverplichtingen die buiten het Europese toepassingsgebied vallen, niet verboden. België zorgt er overigens in het kader van de “opdrachten van algemeen belang” al voor dat scholen, bibliotheken en ziekenhuizen over een snelle aansluiting beschikken. Een uitbreiding van dat beleid naar andere begunstigden (lagere scholen bijvoorbeeld) kan uiteraard worden overwogen. Een onderzoek zou ook kunnen worden verricht naar middelen waarmee gehandicapten, gehoorgestoorden en visueel gehandicapten via Internet kunnen communiceren, door hen tegen een betaalbare prijs toegang te bieden tot gepaste technologische oplossingen. Tot slot zou een toegangsbeleid specifiek op de studenten kunnen worden gericht, aangezien Internet meer en meer de belangrijkste ondersteuning van de cursussen wordt. Om iedereen evenveel kansen te geven om kennis op te doen, zou aan iedereen toegang moeten worden verleend tot alle vormen van opleiding.