

BIPT

**BELGISCH INSTITUUT VOOR POSTDIENSTEN
EN TELECOMMUNICATIE**

**VERSLAG VAN DE RAAD VAN HET BIPT
MET BETREKKING TOT DE UITVOERING VAN DE
UNIVERSELEDIENSTVERLENING OP
TELECOMMUNICATIEGEBIED IN 2008 EN RECENTE
ONTWIKKELINGEN**

14 oktober 2009

INHOUDSOPGAVE

Samenvatting	3
Voorwoord	5
1. Inhoud van de universele dienst in 2008	6
1.1. PRINCIPE.....	6
1.2. ONTWIKKELING VAN DE MARKT.....	6
1.2.1. Vaste telefonie.....	7
1.2.2. Mobiele telefonie.....	7
1.2.3. Internet.....	8
1.2.4. Openbare telefooncellen.....	9
1.3. CONCLUSIES.....	10
2. Uitvoering van de universeledienstverrichtingen	11
2.1. TECHNISCHE EN TARIFAIRE VOORWAARDEN VOOR DE VERSTREKKING VAN DE UNIVERSELE DIENST.....	11
2.1.1. De technische voorwaarden voor de verrichting van het vaste geografische element van de universele dienst.....	11
2.1.2. De technische voorwaarden voor de beschikbaarstelling van openbare telefoons.....	21
2.1.3. De technische voorwaarden voor de verstrekking van de universele inlichtingendienst (art. 29 van de bijlage bij de WEC).....	24
2.1.4. Technische voorwaarden voor de beschikbaarstelling van de universele telefoongids.....	25
2.1.5. Financiële voorwaarden voor de verstrekking van de universele dienst.....	26
2.2. ALGEMENE BEOORDELING.....	28
3. Toekomstige beleidslijnen met betrekking tot de inhoud van de universele dienst	30
3.1. DE RECENTE WIJZIGINGEN EN DE PROJECTEN INZAKE REGELGEVING EN REGULERING.....	30
3.1.1. Aanpassingen in de wet van 13 juni 2005.....	30
3.1.2. Besluit van het BIPT ter uitvoering van artikel 3, tweede lid, van de wet.....	31
3.1.3. De projecten inzake de universele telefoongids.....	32
3.2. DE SOCIALE TELEFOONTARIEVEN (TTS).....	33
3.2.1. Operationele aspecten.....	33
3.2.2. Huidige problemen en perspectieven.....	34
3.3. DE KWESTIE VAN DE UITBREIDING VAN DE UNIVERSELE DIENST.....	37
3.3.1. Het ontwerp van nieuwe "Universeledienstrichtlijn".....	37
3.3.2. De definitieve mededeling betreffende de tweede evaluatie van de omvang van de universele dienst.....	38
3.4. VOORUITZICHTEN.....	39

SAMENVATTING

Overeenkomstig de bepalingen van artikel 103 van de “Elektronischecommunicatiewet” van 13 juni 2005 (hierna “WEC”) analyseert dit verslag na een beknopte beschrijving van de situatie in de sector, enerzijds de manier waarop Belgacom in 2008 zijn universeledienstverplichtingen is nagekomen, en bestudeert het anderzijds de kwestie van eventuele aanpassingen in het concept van de universele dienst.

In verband met de manier waarop Belgacom in 2008 zijn universeledienstverplichtingen heeft vervuld kan uit de voorgestelde statistieken worden geconcludeerd dat de wettelijke verplichtingen algemeen worden nagekomen op alle gebieden, behalve wat betreft het verhelpen van storingen van de openbare telefoondienst en de telefooncellen. Voor die twee domeinen tekent Belgacom beduidend minder goede resultaten op in vergelijking met 2007.

Die toename van de tijd die nodig is om de storingen op te heffen, is des te verontrustender daar het percentage van lijnen met storingen daalt. Belgacom heeft een specifiek actieplan ingevoerd dat zijn vruchten lijkt af te werpen als we kijken naar de resultaten van het vierde kwartaal van 2008 en de drie eerste kwartaalresultaten van 2009. De resultaten van die laatste kwartalen blijven echter onder het peil van de kwartaalresultaten van 2007.

Overigens, wat betreft de storingen op de toegangslijnen, dient er nogmaals te worden op gewezen dat Belgacom een alternatieve oplossing biedt aan de klanten die het slachtoffer zijn van storingen die pas na twee werkdagen worden weggewerkt, wat de reikwijdte van het probleem vanuit het standpunt van de klanten beperkt.

De omvang van het probleem betreffende de storingen van de openbare telefooncellen moet worden gerelativeerd gezien het geringe gebruik van de telefooncellen (een telefooncel wordt ongeveer gemiddeld anderhalf uur per maand gebruikt) en aangezien meer dan 99% van de telefooncellen functioneert.

Wat betreft de openbare telefooncellen meent het Instituut dat een debat zou moeten plaatsvinden bij de omzetting van de toekomstige “Universeledienstrichtlijn” over het behoud van een verplichting tot dekking van het grondgebied in termen van openbare telefooncellen.

Globaal genomen wenst het Instituut, ter gelegenheid van de omzetting van de toekomstige “Universeledienstrichtlijn”, een algemeen debat te voeren over de inhoud van de universele dienst maar ook over de kwaliteitscriteria die worden opgelegd aan de aanbieders van elementen van de universele dienst. Het Instituut stelt zich inderdaad vragen enerzijds bij de relevantie van het behoud van een verplichting inzake de dekking van het grondgebied in termen van openbare telefooncellen. En anderzijds zou een debat moeten worden gevoerd omtrent de kwaliteitscriteria opgelegd voor de universele telefoongids en het vaste geografische element. Bepaalde kwaliteitsdoelstellingen worden inderdaad niet geëist door de Richtlijn of lijken te hoog of te laag te zijn vastgelegd in de bijlage bij de WEC. In het kader van dat debat wordt beoogd om gegevens te verzamelen bij de universeledienstverleners in het buitenland.

De financiële verrichtingsvoorwaarden worden nageleefd voor alle elementen, behalve voor het vaste geografische element; de inhoud van de desbetreffende verplichting is nog niet bepaald.

In het laatste deel van dit verslag komen de reglementaire en politieke aspecten van de universele dienst aan bod. De Belgische context van de universele elektronischecommunicatiedienst onderging de voorbije maanden enkele wijzigingen naar aanleiding van de publicatie van een wijzigingswet die de vereisten in verband met de verdeling van de openbare telefooncellen heeft verlicht enerzijds en de publicatie van een besluit van de Raad van het BIPT dat de aanbieder van het vaste geografische element toestaat om in bepaalde gevallen af te wijken van de standaardvoorwaarden voor de verrichting van het betreffende element anderzijds. Er werd eveneens een debat gelanceerd omtrent de vraag of de criteria voor de uitgave van de papieren versie van de universele telefoongids nog steeds relevant zijn vandaag.

Het is echter het sociale element van de universele dienst dat het meest ingrijpend werd gewijzigd. Zo is er de publicatie van een besluit van de Raad van het BIPT betreffende de financiering van de gegevensbank van het sociale element, gevolgd door de verzending van de facturen betreffende de financiering van de kosten voor 2006 en 2007 aan de betrokken operatoren, de indiening van een

vordering tot nietigverklaring tegen dat besluit en het indienen van een ontwerp van wijzigingswet in verband met de verrichting van het sociale element in zijn operationele aspecten. Ook de gerechtelijke procedures inzake de financiering van de sociale telefoontarieven duren voort, zowel op nationaal als op Europees niveau.

De eventuele reikwijdte van de universele dienst hangt af van besluiten genomen op Europees niveau. Momenteel wordt overigens nog gewerkt aan twee belangrijke teksten, namelijk de nieuwe "Universeledienstrichtlijn" en de definitieve mededeling van de Europese Commissie betreffende de tweede evaluatie inzake de omvang van de universele dienst.

Dit derde deel van het verslag leidt dus tot de conclusie dat het Belgische stelsel van de universele dienst nog steeds eventuele wijzigingen te wachten staat, op alle vlakken: inhoud van de universele dienst, financiering, berekening van de kosten en zelfs operationele aspecten.

VOORWOORD

Het doel van dit verslag is tweevoudig.

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

Anderzijds voldoet het aan de verplichting van het Instituut om aan de minister verslag uit te brengen over mogelijke aanpassingen aan de universeledienstverplichtingen, zoals voorgeschreven wordt door artikel 103, tweede lid, van de WEC.

Artikel 163 van de WEC (zoals gewijzigd door de wet van 20 juli 2006 houdende diverse bepalingen) stelt een overgangperiode vast waarin Belgacom de universele dienst moet verstrekken onder de voorwaarden die zijn vastgesteld in de bijlage bij die wet van 13 juni 2005. Het jaar 2008 valt nog in die overgangperiode, die zal duren tot 1 januari van het jaar dat volgt op de aanwijzing door de Koning van één of meer aanbieders, overeenkomstig de procedures voor de aanwijzing van de aanbieders van de elementen van de universele dienst waarin de wet voorziet.

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

1. INHOUD VAN DE UNIVERSELE DIENST IN 2008

1.1. PRINCIPE

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

Tijdens het jaar 2008 was Belgacom verplicht behalve het sociale element dat voor alle operatoren geldt, de volgende universeledienstverrichtingen te verstrekken¹:

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

Het dient te worden opgemerkt dat de levering van internettoegang niet is inbegrepen in de universele dienst. Als het internet al is betrokken bij de universele dienst, dan is dat indirect: in de universeledienstverplichtingen vinden we de verplichting tot aansluiting op een netwerk dat de toegang tot het internet mogelijk maakt.

1.2. ONTWIKKELING VAN DE MARKT

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

De voornaamste informatiebron is het jaarverslag van het BIPT over 2008, dat een omvangrijke statistische bijlage bevat. Voor meer details wordt naar dat document verwezen².

Zoals wij in punt 1.1 vermeldden hebben de universeledienstverplichtingen in 2008 betrekking op de verschillende aspecten van de vaste telefonie en de openbare telefooncellen.

Zo zijn op heden noch de mobiele telefonie, noch breedbandinternettoegang in de universele dienst opgenomen, op één nuance na: de sociale telefoontarieven worden aangeboden voor zowel vaste als voor mobiele telefonie.

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

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

² Economische situatie van de telecommunicatiesector in 2008, Jaarverslag 2008 van het BIPT, kan worden geraadpleegd op: <http://www.bipt.be>

1.2.1. Vaste telefonie

In 2008 waren er 4.705.084 aansluitingen op de dienst voor vaste telefonie, alle kanalen dooreen.

Deze aansluitingen waren gebaseerd op verschillende technologieën, de PSTN-aansluitingen (58,4%), de ISDN-aansluitingen (21,8%), kabel (14,5%) en spraak via internet (5,3%).

Na een lichte stijging in 2006 en 2007 kent het totale aantal vaste aansluitingen in 2008 een daling van 3%. Bij deze aansluitingen blijven we een daling zien van de "klassieke" aansluitingen (PSTN en ISDN) (van 84% in 2007 naar 80% in 2008), ten voordele van kabelaansluitingen (van 12,3 naar 14,5%) en aansluitingen via DSL-toegang (van 3,7% naar 5,3%).

Het 14e implementatierapport van de Europese Commissie toont dat België wat betreft de prijs van de nationale oproepen bij de historische operator net boven het gemiddelde van de EU-25 ligt (op de 15e plaats in de Europese rangschikking). Voor de internationale oproepen naar de Verenigde Staten bekleedt België de 15e plaats in de Europese rangschikking (EU-27) en de prijzen in België zijn lager dan de gemiddelde prijzen in de EU-27³.

Tussen 2007 en 2008 zijn de prijzen voor telefonie in België gestegen met ongeveer 5%. We stellen overigens vast dat België plaatsen verliest in de Europese rangschikking ten opzichte van 2007 toen het op de 11e plaats stond voor de prijs van een nationale oproep door de historische operator en op de 14e plaats voor de prijs van een oproep naar de VS⁴.

1.2.2. Mobiele telefonie

Eind 2008 waren er in ons land 11,8 miljoen simkaarten in omloop, waarvan 10,9 miljoen overeenstemden met "actieve" abonnees⁵. Het totale aantal simkaarten wordt verdeeld over 56% prepaidklanten en 44% postpaidklanten.

De actieve penetratiegraad van de mobiele openbare telefoondienst bereikt 101% eind 2008. Die graad is belangrijk bij de bepaling van het aantal openbare telefooncellen die de aanbieder dient te behouden op het grondgebied (cf. *infra*, punt 2.1.2). Bij meer dan 95% actieve penetratie van de mobiele telefonie, geldt het minimum als verplichting, namelijk 2.000 telefooncellen.

De grafiek hieronder geeft de evolutie weer van het aantal actieve simkaarten; dat aantal blijft maar stijgen sinds 2001.

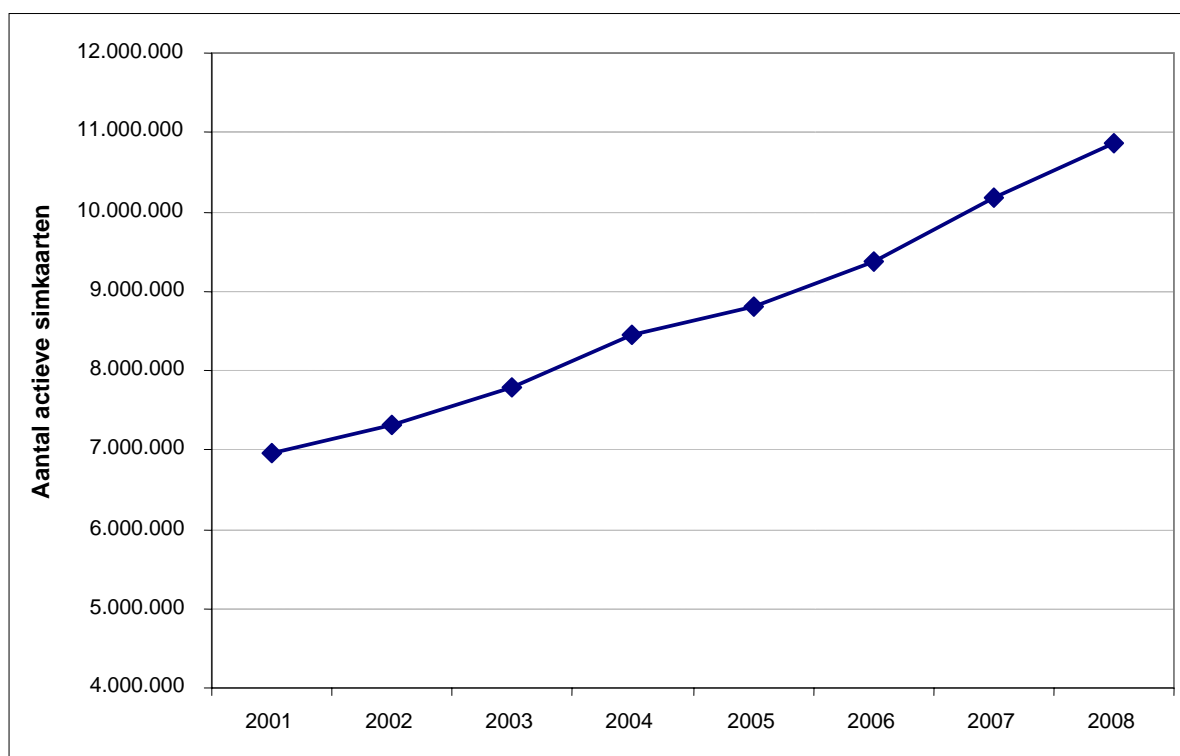
³ Voortgangsverslag over de interne Europese markt voor elektronische communicatie van 2008 (14e verslag) op de site:

http://ec.europa.eu/information_society/policy/ecommlibrary/communications_reports/annualreports/14th/index_en.htm

⁴ Voortgangsverslag over de interne Europese markt voor elektronische communicatie van 2007 (13e verslag) op de site:

http://ec.europa.eu/information_society/policy/ecommlibrary/communications_reports/annualreports/14th/index_en.htm

⁵ Een abonnee wordt als "actief" beschouwd wanneer hij oproepen of sms'en heeft verstuurd of ontvangen gedurende de 3 voorbije maanden.



Grafiek 1.1. Ontwikkeling van het aantal actieve simkaarten in België (2001-2008)⁶

Wat betreft de tarieven geeft de Europese Commissie in haar 14e implementatierapport⁷ melding van een dalende trend tussen 2007 en 2008 op Europees niveau, die we ook op Belgisch niveau opmerken. Ondanks die tariefdaling behoort België in 2008 tot de vijf duurste landen van de EU-27. Wanneer we de Belgische tariefaanbiedingen bekijken voor de OESO-korven in 2007 en 2008 in het 13e en het 14e implementatierapport, stellen we vast dat België erop is achteruit gegaan, wat de indruk wekt dat de tariefdaling in België minder sterk is geweest dan in de andere Europese landen.

1.2.3. Internet

Het totale aantal internetaansluitingen met hoge snelheid bedroeg in 2008, 2,957 miljoen, d.i. een stijging met 9% ten opzichte van 2007. Zoals we hebben vastgesteld in het vorige verslag, vertraagt deze dalingstrend. De meest recente gegevens van de FOD Economie⁸ bevestigen dat: het aantal huishoudens met een internetverbinding neemt toe maar deze groei vertraagt; 64% van de huishoudens hadden een internetverbinding in 2008, tegenover 60% in 2007 en 54% in 2006.

Dat komt neer op een penetratiegraad van 27,5% eind 2008. België behoort nog steeds tot de landen met de hoogste penetratiegraden (en bevindt zich boven het Europese gemiddelde) ook al lijkt het met de jaren aan plaatsen te verliezen in de rangschikking. België bevindt zich momenteel op de 8e plaats binnen de EU-15⁹, terwijl het op de 6e plaats stond in 2007¹⁰.

In de statistieken van de FOD Economie wordt uitgelegd waarom 36% van de huishoudens geen internettoegang heeft. De voornaamste redenen die worden aangehaald zijn het gebrek aan interesse in internet (17%), de te hoge uitrustingskosten (11%), het gebrek aan IT-vaardigheden (10%) of de te hoge aansluitingskosten (8%).

⁶ Bron: BIPT, volgens de aangiften van de operatoren

⁷ Voortgangsverslag over de interne Europese markt voor elektronische communicatie van 2008 (14e verslag)

⁸ ICT-indicatoren bij huishoudens en individuen 2005-2008 op de site: <http://www.statbel.fgov.be/ict/>

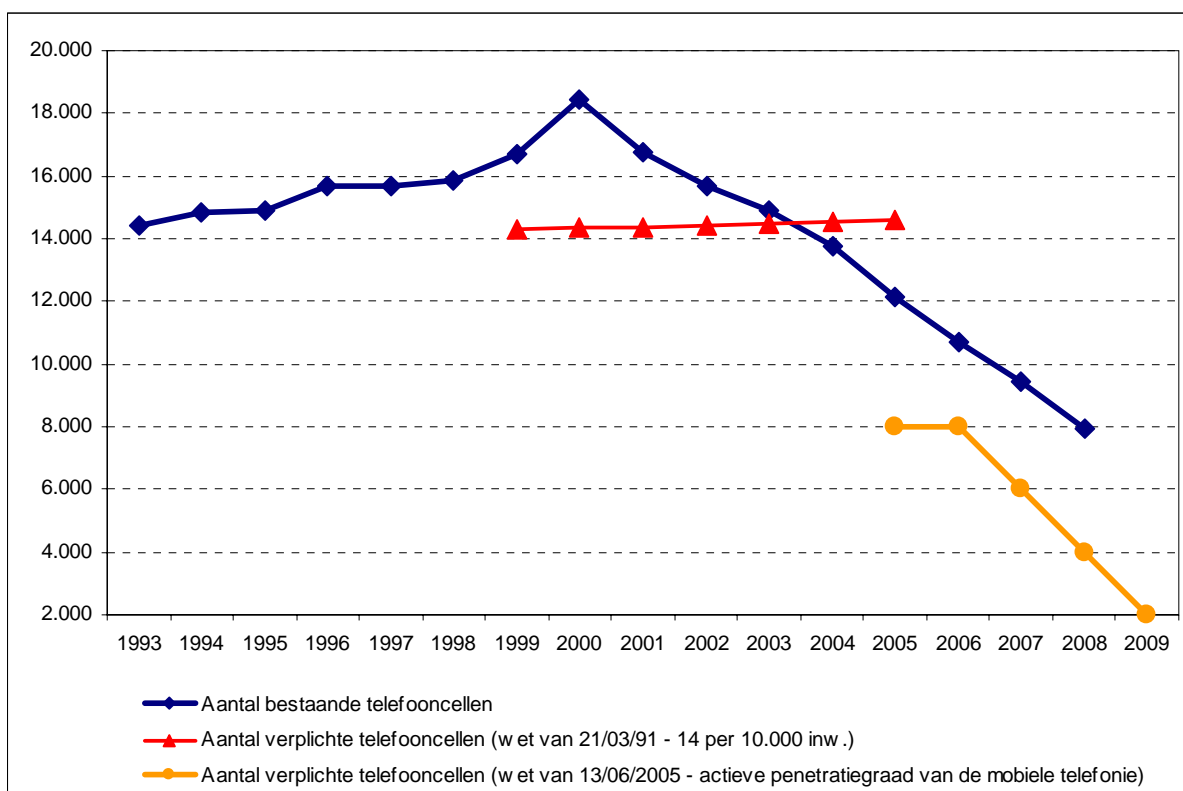
⁹ Voortgangsverslag over de interne Europese markt voor elektronische communicatie van 2008 (14e verslag)

¹⁰ Voortgangsverslag over de interne Europese markt voor elektronische communicatie van 2007 (13e verslag)

Wat de tarieven betreft, zien we een daling ten opzichte van 2007. Bovendien wordt het jaar 2008 gekenmerkt door een stijging van volume en snelheid¹¹; de tarieven zijn dus gedaald in 2008, voornamelijk wanneer ze worden uitgedrukt in termen van uitgewisselde datavolumes.

1.2.4. Openbare telefooncellen

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



Grafiek 1.2. Ontwikkeling van het aantal telefooncellen van 1993 tot 2008¹²

¹¹ Economische situatie van de telecommunicatiesector in 2008, Jaarverslag 2008 van het BIPT, kan worden geraadpleegd op: <http://www.bipt.be>

¹² Bron: BIPT, volgens de aangiften van de operatoren en verslagen over de ontwikkeling van de universele dienst

Ondanks deze sterke afname van het aantal telefooncellen stijgt het gebruik ervan niet. Voor de 7.948 telefooncellen die eind 2008 nog in werking waren, werd per maand gemiddeld ongeveer anderhalf uur verkeer geregistreerd, ongeveer hetzelfde als in 2007. Toch blijft het totale verkeer vanuit de telefooncellen afnemen door de daling van hun aantal (het gebruik is gedaald met 18% tussen 1 januari en 1 december 2008).



Grafiek 1.3. Ontwikkeling van het gebruik van de telefooncellen in aantal uren per maand¹³

1.3. CONCLUSIES

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

- het totale aantal vaste aansluitingen is verminderd met 3% in 2008 ten opzichte van 2007; we blijven een verdere daling zien van de "klassieke" aansluitingen (PSTN en ISDN) ten voordele van de aansluitingen via de kabel en via DSL-toegang;
- het aantal actieve mobiele aansluitingen blijft stijgen en heeft de 100% overschreden; boven 95% moet de aanbieder van het element telefooncellen van de universele dienst ervoor zorgen dat het bij vastgelegde minimumaantal telefooncellen (2.000) in stand wordt gehouden;
- de penetratiegraad van breedband neemt nog steeds toe en blijft boven het Europese gemiddelde; toch nadert België geleidelijk aan dat gemiddelde, wat wijst op een kleinere groei dan in de andere landen;
- het aantal openbare telefooncellen neemt af, het totale verkeer vanuit de telefooncellen blijft dalen;
- de tarieven voor elk van de betrokken diensten blijven in België boven de Europese gemiddelden.

¹³ Bron: Belgacom

2. UITVOERING VAN DE UNIVERSELEDIENSTVERRICHTINGEN

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

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

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

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

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

	Doelstelling vastgelegd in de wet	Uitvoering							
		2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008
1e kwartaal	Min 95%	97,81%	97,93%	94,49%	93,9%	94,7%	94,1%	95,89%	95,04%
2e kwartaal	Min 95%	97,65%	96,95%	93,31%	93,5%	94,4%	95,51%	95,63%	95,47%
3e kwartaal	Min 95%	97,19%	97,8%	92,16%	94,1%	94,54%	97,50%	97,29%	97,11%
4e kwartaal	Min 95%	97,65%	97%	92,97%	94,45%	89,48%	96,46%	96,37%	95,09%
Gemiddelde	Min 95%	97,58%	97,42%	93,23%	94%	93,23%	95,89%	96,21%	95,34%

De verbetering die in 2007 werd opgemerkt, zet niet door in 2008.

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

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

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

	Doelstelling vastgelegd in de wet ¹⁴	Uitvoering							
		2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008
1e kwartaal	-	98,13%	98,2%	95,97%	95,47%	96,6%	95,3%	96,89%	94,15%
2e kwartaal	-	98,03%	97,9%	95,82%	95,19%	96,2%	97,68%	95,89%	94,07%
3e kwartaal	-	98,06%	98%	94,38%	96%	96,53%	99,40%	97,87%	95,97%
4e kwartaal	-	98,03%	97,5%	94,80%	96,12%	94,17%	97,93%	96,70%	94,74%
Gemiddelde	-	98,06%	97,9%	95,24%	95,7%	95,82%	97,58%	96,79%	94,60%

We stellen vast dat deze indicator helaas zijn laagste score bereikt sinds 2001. De wet legt echter geen te behalen doelstelling op.

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

	Doelstelling vastgelegd in de wet	Uitvoering							
		2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008
1e kwartaal	Min 95%	98,43%	98,5%	93,30%	93,89%	94,17%	85,69%	97,61%	95,93%
2e kwartaal	Min 95%	98,51%	98%	92,25%	93,63%	94,43%	96,68%	96,78%	95,20%
3e kwartaal	Min 95%	95,36%	98,4%	94,17%	95,38%	95,42%	99,73%	97,20%	94,68%
4e kwartaal	Min 95%	98,01%	98,5%	93,36%	96,29%	93,78%	98,12%	97,02%	95,06%
Gemiddelde	Min 95%	97,58%	98,35%	93,26%	94,87%	94,10%	95,06%	97,17%	95,22%

Deze indicator is eveneens gedaald in 2008 en komt in de buurt van de waarde van de bij wet vastgelegde doelstelling.

- Aantal werkdagen om de aansluitingen te realiseren

Overeenkomstig de wet heeft de aanbieder het aantal werkdagen meegedeeld waarbinnen de aansluitingen zijn uitgevoerd. Het is bekend dat Belgacom 94,60% van de aansluitingen binnen 8 werkdagen uitvoert. Het resterende percentage wordt binnen langere en grotere termijnen bereikt dan in 2007¹⁵. Soms is deze situatie te wijten aan de specifieke situatie van de aanvrager. Wanneer bijvoorbeeld een gebouw wordt opgericht, vraagt Belgacom de abonnee naar de geraamde ingebruikneming ervan, om de dienst op het meest gepaste tijdstip te kunnen leveren (zonder dat de klant daarom een juiste datum specificeert voor de aansluiting). De termijnen voor de aansluiting kunnen dan betrekkelijk lang uitvallen.

De verschillende indicatoren van de leveringstermijn voor de aansluitingen op het netwerk bereiken bevredigende niveaus ten opzichte van de bij wet vastgelegde doelstellingen, ook al is de achteruitgang ten opzichte van 2007 te betreuren, zeker aangezien uit de statistieken hierboven een vermindering van het aantal vaste aansluitingen blijkt (wat de indruk wekt dat het aantal nieuwe te verwezenlijken aansluitingen niet is toegenomen in 2008).

De resultaten voor de twee eerste kwartalen van 2009 duiden niettemin op een verbetering.

¹⁴ De wet van 13 juni 2005 legt voor deze indicator inzake dienstkwaliteit geen doelstelling vast

¹⁵ In 2008 waren gemiddeld 31 dagen nodig om 99% van de aansluitingen uit te voeren en 32 dagen om alle aansluitingen uit te voeren. De resultaten waren beter in 2007 (respectievelijk 25 en 30 dagen).

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

Storingspercentage	Doelstelling vastgelegd in de wet	Uitvoering							
		2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008
1e kwartaal	Max 7,5%	4,23%	5,74%	5,43%	5,47%	5,48%	6,98%	5,53%	3,81%
2e kwartaal	Max 7,5%	4,51%	5,54%	5,03%	5,30%	5,83%	6,79%	4,02%	3,97%
3e kwartaal	Max 7,5%	5,25%	6,42%	6,05%	6,63%	7,06%	7,47%	3,97%	4,47%
4e kwartaal	Max 7,5%	5,20%	5,90%	5,77%	6,38%	6,73%	8,19%	3,97%	4,75%
Gemiddelde	Max 7,5%	4,79%	5,9%	5,57%	5,94%	6,27%	7,36%	4,37%	4,25%

De cijfers betreffende 2007 en 2008 slaan op de storingen per toegangslijn.

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

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

Sinds 2007 werd een verbetering aangebracht aan de methode om gegevens te verzamelen. Belgacom heeft immers vastgesteld dat het systeem dat de vorige jaren was gebruikt, storingen meetelde die niet beperkt waren tot de toegangslijnen, waardoor de statistieken kunstmatig werden verhoogd.

De wettelijke norm wordt ruimschoots in acht genomen en het resultaat voor 2008 is relatief vergelijkbaar met dat van 2007.

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

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

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

Opheffing van de storingen	Doelstelling vastgelegd in de wet	Uitvoering	
		2007	2008
1e kwartaal	Min 80%	87,27%	79,86%
2e kwartaal	Min 80%	86,03%	77,20%
3e kwartaal	Min 80%	85,83%	76,79%
4e kwartaal	Min 80%	84,23%	81,60%
Gemiddelde	Min 80%	85,44%	78,99%

Belgacom haalt de bij wet vastgelegde doelstellingen niet. Het percentage storingen dat is opgeheven binnen 35 uur stijgt evenwel opnieuw boven de drempel van 80% voor elk van de drie eerste kwartalen van 2009 (respectievelijk 80,12%, 80,09% en 80,64%).

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

Opheffing van de storingen	Doelstelling vastgelegd in de wet	Uitvoering	
		2007	2008
1e kwartaal	Min 95%	88,73%	79,93%
2e kwartaal	Min 95%	87,67%	77,31%
3e kwartaal	Min 95%	87,43%	76,89%
4e kwartaal	Min 95%	86,03%	81,69%
Gemiddelde	Min 95%	87,47%	79,08%

Belgacom haalt de bij wet vastgelegde doelstellingen niet. De waarden voor de drie eerste kwartalen van 2009 (respectievelijk 80,18%, 80,16% en 80,70%) tonen hier een lichte verbetering maar niet voldoende om de doelstelling van 95% te halen.

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

Opheffing van de storingen	Doelstelling vastgelegd in de wet	Uitvoering	
		2007	2008
1e kwartaal	Min 99%	91,70%	83,20%
2e kwartaal	Min 99%	91,07%	81,07%
3e kwartaal	Min 99%	90,53%	80,65%
4e kwartaal	Min 99%	89,50%	84,92%
Gemiddelde	Min 99%	90,70%	82,58%

Belgacom haalt de bij wet vastgelegde doelstellingen niet. Ook hier wordt ondanks een lichte stijging voor de drie eerste kwartalen 2009 (respectievelijk 83,51%, 83,29% en 83,95%), niet altijd de doelstelling van 99% gehaald.

Belgacom behaalt geen van de doelstellingen voor de opheffing van de storingen; we merken eveneens een grote verslechtering op tegenover 2007.

Belgacom verklaart dit door de moeilijkheid om afspraken vast te leggen voor de door de lassers uit te voeren werken en door de introductie van de VDSL2-technologie die wijzigingen in de straatterminals en de verdeelkasten vereist. Bovendien moet nog worden opgemerkt dat de nachtelijke en weekenduren in deze termijnen worden meegeteld en dat soms verschillende ingrepen nodig zijn.

In het vierde kwartaal verbeteren de resultaten echter, een verbetering die zich ook voortzet tijdens de drie eerste kwartalen van 2009. Belgacom heeft immers een specifiek actieplan ten uitvoer gebracht om de tendens van de resultaten van de drie eerste kwartalen van 2008 om te keren. De niveaus die werden bereikt sinds de implementatie van dat actieplan liggen evenwel onder de prestaties van 2007.

Belgacom biedt zijn klanten een alternatieve oplossing aan wanneer het van oordeel is dat de storing niet binnen twee werkdagen zal kunnen worden verholpen. Deze oplossing bestaat in een gratis doorschakeling van de oproepen naar de gsm van de klant. In dat geval blijft de storing doorgaans langer openstaan in de systemen, wat een invloed heeft op de resultaten.

In het vorige verslag dat werd gepubliceerd in februari 2009 legde het BIPT reeds de nadruk op de noodzaak om de prestaties inzake de opheffing van storingen op de toegangslijnen te verbeteren aangezien bepaalde wettelijke doelstellingen niet worden nageleefd, zelfs al stelt Belgacom een alternatieve oplossing voor aan de klanten. Sindsdien werd een specifiek actieplan ingevoerd en lijken de resultaten te verbeteren ook al blijkt dat onvoldoende te zijn zowel om de wettelijke doelstellingen voor de opheffing van de storingen binnen 40 en 60 volle uren te halen als om terug te keren naar dezelfde driemaandelijke prestatieniveaus als in 2007. Het Instituut wenst om op middellange termijn, in het kader van de omzetting van de toekomstige "Universeledienstrichtlijn" na te denken over het geheel van de kwaliteitscriteria voor de elementen van de universele dienst (zie hieronder, onder 2.2).

De relevantie van de doelstellingen in termen van opheffing van de storingen zal daarbij bijzondere aandacht krijgen.

Overeenkomstig de wet is het aantal uren dat nodig is om alle storingen te verhelpen, meegedeeld en daaruit blijkt dat het langer duurt dan 400 uur om de laatste 5 procent van de storingen op te heffen.

In deze laatste schijf van de statistiek zitten een reeks opheffingen van storingen waarbij:

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

Bovendien meldde het Instituut in het vorige verslag dat het een enquête voerde naar de antwoordtermijnen wanneer een gebruiker een storing wenst te melden, telefonisch of via teleboetiek. De enquête duurt nog voort en de resultaten zullen gepubliceerd worden in het kader van het volgende verslag over de uitvoering van de universele dienst in 2009.

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

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

Overeenkomstig de wet is het aantal uren om de andere storingen te verhelpen, meegedeeld. Het blijkt dat er gemiddeld 44 uur nodig zijn om 80% van de overige storingen op te heffen, wat een lichte achteruitgang betekent ten opzichte van 2007 (41 uur).

De termijnen nemen aanzienlijk toe voor de laatste procenten van de storingen, om dezelfde redenen als diegene die in het vorige punt zijn vermeld. Dat terzijde zijn de resultaten voor die laatste percentages van storingen beter in 2008 dan in 2007.

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

Artikel 8 van bijlage 1 bij de wet schrijft voor dat de herstellingstijd van storingen voor sommige personen niet meer mag bedragen dan 24 volle uren. Het gaat om nooddiensten en prioritaire diensten, alsook ziekenhuizen, artsen, apothekers en dierenartsen die een wachtdienst onderhouden.

Belgacom verklaart die verplichting voor 2008 te zijn nagekomen zonder prijstoelage voor de begunstigden van de maatregel. Het BIPT heeft inderdaad nooit een klacht gekregen in verband daarmee.

Het totale aantal storingen voor de klanten bedoeld in de punten 1° en 2° van artikel 3 van bijlage 1 bij de wet bedroeg 15.648 in 2008.

98% van die storingen worden opgeheven binnen 24 uur.

De 2% storingen die niet binnen 24 uur zijn opgeheven, zijn te wijten aan ingewikkelde problemen op het niveau van het netwerk (bijv. kabelbreuk die de tussenkomst van een lasser vereist, verzoeken om niet-gestandaardiseerde oplossingen, enz.).

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

- Percentage mislukte oproepen op nationaal niveau

	Doelstelling vastgelegd in de wet	Uitvoering	
		2007	2008
1e kwartaal	Max 1,5%	0,34%	0,25%
2e kwartaal	Max 1,5%	0,40%	0,25%
3e kwartaal	Max 1,5%	0,23%	0,24%
4e kwartaal	Max 1,5%	0,36%	0,30%
Gemiddelde	Max 1,5%	0,31%	0,26%

Er is voor 2007 een nieuwe meetmethode toegepast om het percentage mislukte oproepen te berekenen waarbij rekening is gehouden met de methodes die worden voorgesteld in § 2 van artikel 9 van de bijlage bij de WEC. De aanbieder verricht zijn metingen op basis van de gegevens met betrekking tot het reële uitgaande verkeer in een representatief staal van lokale centrales. Vroeger werd gebruikgemaakt van een oproepsimulator.

Belgacom haalt ruimschoots de wettelijke doelstelling en we merken op dat niveau zelfs een verbetering op ten opzichte van 2007.

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

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

	Doelstelling vastgelegd in de wet	Uitvoering	
		2007	2008
1e kwartaal	5 seconden	1,07 sec.	1,1 sec.
2e kwartaal	5 seconden	1,10 sec.	1,1 sec.
3e kwartaal	5 seconden	1,10 sec.	1,1 sec.
4e kwartaal	5 seconden	1,07 sec.	1,1 sec.
Gemiddelde	5 seconden	1,08 sec.	1,1 sec.

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

Belgacom haalt ruimschoots de wettelijke doelstelling en de resultaten van 2008 zijn min of meer constant ten opzichte van 2007.

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

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

	Doelstelling vastgelegd in de wet	Uitvoering	
		2007	2008
1e kwartaal	Max 5%	0,72%	0,46%
2e kwartaal	Max 5%	0,52%	0,43%
3e kwartaal	Max 5%	0,52%	0,35%
4e kwartaal	Max 5%	0,78%	1,17%
Gemiddelde	Max 5%	0,65%	0,61%

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

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

Belgacom haalt ruimschoots de wettelijke doelstelling en de resultaten van 2008 zijn min of meer constant ten opzichte van 2007.

- Percentage van mislukte oproepen op internationaal niveau (al dan niet te wijten aan de directe verbinding van de aanbieder van de universele dienst)

	Doelstelling vastgelegd in de wet ¹⁶	Uitvoering	
		2007	2008
1e kwartaal	-	13,07%	14,69%
2e kwartaal	-	14,41%	14,54%
3e kwartaal	-	17,24%	14,34%
4e kwartaal	-	13,74%	17,77%
Gemiddelde	-	14,18%	15,35%

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

	Doelstelling vastgelegd in de wet ¹⁷	Uitvoering	
		2007	2008
1e kwartaal	-	12,35%	14,23%
2e kwartaal	-	13,89%	14,11%
3e kwartaal	-	16,72%	13,99%
4e kwartaal	-	12,96%	16,60%
Gemiddelde	-	13,53%	14,74%

¹⁶ De wet van 13 juni 2005 legt voor deze indicator inzake dienstkwaliteit geen doelstelling vast

¹⁷ De wet van 13 juni 2005 legt voor deze indicator inzake dienstkwaliteit geen doelstelling vast

Het percentage mislukte oproepen op het internationale niveau stijgt ten opzichte van 2007. Belgacom voert verscheidene redenen aan:

- er is een algemene stijging van het internationale verkeer;
- het aantal operatoren in elk land stijgt wat betekent dat het aantal nationale en internationale interconnecties om een eindgebruiker te bereiken eveneens stijgt;
- Voice over IP wordt steeds vaker gebruikt;
- de impact van de religieuze vieringen en andere evenementen (bv. Kerstmis, Nieuwjaar...) wordt jaar na jaar steeds opmerkelijker;
- in december 2008 kende het internationale verkeer grote stringen naar aanleiding van de onderbrekingen van onderzeese kabels in de Middellandse Zee (veroorzaakt door een onderzeese aardbeving langs de kust van Sicilië en Tunesië).

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

- Gemiddelde duur om een internationale verbinding tot stand te brengen

	Doelstelling vastgelegd in de wet	Uitvoering	
		2007	2008
1e kwartaal	10 seconden	8,46 sec.	8,33 sec.
2e kwartaal	10 seconden	8,27 sec.	8,36 sec.
3e kwartaal	10 seconden	8,62 sec.	8,47 sec.
4e kwartaal	10 seconden	8,41 sec.	8,46 sec.
Gemiddelde	10 seconden	8,41 sec.	8,40 sec.

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

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

Belgacom haalt ruimschoots de wettelijke doelstelling en de resultaten van 2008 zijn min of meer constant ten opzichte van 2007.

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

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

	Doelstelling vastgelegd in de wet	Uitvoering (in seconden)							
		2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008
1e kwartaal	Max 20	4,20	2,52	7,82	3,32	4,67	4,94	3,1	1,8
2e kwartaal	Max 20	3,94	4,64	8,54	5,21	4,72	5,38	4	2,4
3e kwartaal	Max 20	3,11	7,53	10,19	4,90	5,81	5,47	3,2	2,3
4e kwartaal	Max 20	2,23	6,81	10,58	4,48	8,26	6,18	4,1	2,4
Gemiddelde	Max 20	3,52	4,66	9,20	4,47	5,72	5,46	3,6	2,2

In 2003 heeft Belgacom het gespecialiseerde callcenter afgeschaft, dat de oproepen naar de diensten met tussenkomst van een telefonist centraliseerde. Deze verandering heeft geleid tot een verhoging van de wachttijden, die sedert 2004 echter opnieuw hun normale waarden hebben bereikt. We merken op dat de in 2007 uitgesproken verbetering zich voortzet in 2008.

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

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

- de hierboven vermelde antwoordtijd (gemiddeld 2,2 seconden voor 2008) omvat de tijd die gemiddeld verloopt tussen het einde van het welkomstbericht en het ogenblik waarop de telefonist de oproeper antwoordt;
- de duur van het welkomstbericht kan worden geschat op 4 à 5 seconden;
- de duur om de verbinding tot stand te brengen verschilt naargelang van het netwerk van oorsprong. Bij oproepen die van het netwerk van Belgacom komen bedraagt deze gemiddeld 1,1 seconden (zie hierboven, duur om een verbinding tot stand te brengen op nationaal niveau).

Op basis van deze elementen zou de som van de duur om een verbinding tot stand te brengen, de duur van de beltoon en het welkomstbericht zich binnen een interval van 7,3 tot 8,3 seconden moeten bevinden.

- Percentage oproepen die binnen 20 seconden werden beantwoord

	Doelstelling vastgelegd in de wet ¹⁸	Uitvoering	
		2007	2008
1e kwartaal	-	88,67%	94,55%
2e kwartaal	-	85,54%	92,87%
3e kwartaal	-	88,82%	93,17%
4e kwartaal	-	89,94%	92,19%
Gemiddelde	-	87,14%	93,27%

Het percentage oproepen dat binnen 20 seconden wordt beantwoord neemt toe in 2008, wat overeenstemt met de verbetering op het vlak van de antwoordtijd voor de diensten met tussenkomst van een telefonist die hierboven worden genoemd.

¹⁸ De wet van 13 juni 2005 legt voor deze indicator inzake dienstkwaliteit geen doelstelling vast

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

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

	Doelstelling vastgelegd in de wet	Uitvoering							
		2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008
1e kwartaal	Max 1%	0,71%	0,84%	0,51%	0,55%	0,37%	0,66%	0,66%	0,36%
2e kwartaal	Max 1%	0,61%	0,67%	0,36%	0,49%	0,31%	0,61%	0,42%	0,35%
3e kwartaal	Max 1%	0,79%	0,54%	0,41%	0,51%	0,28%	0,56%	0,45%	0,31%
4e kwartaal	Max 1%	0,88%	0,51%	0,56%	0,40%	0,35%	0,64%	0,44%	0,30%
Gemiddelde	Max 1%	0,81%	0,64%	0,45%	0,49%	0,33%	0,62%	0,49%	0,33%

De resultaten houden rekening met de “particuliere”, “business-“ en “corporate” klanten. We stellen vast dat de wettelijke doelstelling ruimschoots wordt gehaald en we merken een nieuwe verbetering van de resultaten op in 2008.

2.1.2. De technische voorwaarden voor de beschikbaarstelling van openbare telefoons

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

Begin 2008 bedroeg het aantal telefooncellen dat de aanbieder overeenkomstig artikel 23 van de bijlage bij de WEC op het grondgebied in stand moest houden 4.000 (de actieve penetratiegraad van de mobiele telefonie bedroeg namelijk 92,56% op 1 januari 2008). In de loop van 2008 is het aantal verplichte telefooncellen vervolgens gedaald tot 2.000 aangezien de actieve penetratiegraad van de mobiele telefonie de 95% heeft overschreden.

- Aantal openbare betaaltelefoons op 31/12/2008

	Doelstelling vastgelegd in de wet	Uitvoering
		2008
Aantal telefooncellen	2.000	7.948

In het licht van het geringe gebruik van de telefooncellen (zie hierboven, punt 1.2.4) en aangezien de Richtlijn de lidstaten de mogelijkheid laat om die universeledienstverplichtingen op te heffen, meent het Instituut dat een debat zou moeten worden gevoerd bij de omzetting van de toekomstige "Universeledienstrichtlijn" omtrent het behoud van een verplichting tot dekking van het grondgebied wat betreft de openbare telefooncellen.

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

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

	Doelstelling vastgelegd in de wet	Uitvoering							
		2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008
1e kwartaal	Min 96%	83%	90,5%	92,03%	88,38%	91,93%	93,90%	95,80%	95,25%
2e kwartaal	Min 96%	86,3%	90,5%	89,46%	85,20%	90,43%	89,49%	89,60%	88,26%
3e kwartaal	Min 96%	84,53%	88,6%	85,49%	82,90%	86,82%	88,80%	92,92%	87,42%
4e kwartaal	Min 96%	91,2%	91%	88,21%	85,00%	88,41%	94,10%	93,37%	93,88%
Gemiddelde	Min 96%	86,26%	89,8%	88,80%	85,38%	89,36%	91,57%	92,92%	91,2%

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

	Doelstelling vastgelegd in de wet	Uitvoering							
		2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008
1e kwartaal	100%	90,4%	94,7%	94,98%	92,40%	94,85%	96,5%	97,66%	96,92%
2e kwartaal	100%	92,8%	94,7%	92,95%	90,69%	94,4%	92,89%	93,46%	90,82%
3e kwartaal	100%	91,57%	96,1%	90,19%	88,40%	92,58%	94,10%	95,56%	91,28%
4e kwartaal	100%	95,3%	94,2%	91,70%	89,74%	93,7%	96,21%	95,40%	94,91%
Gemiddelde	100%	92,5%	94,55%	92,46%	90,32%	93,94%	94,92%	95,52%	93,50%

De resultaten inzake herstellingstermijnen van de telefooncellen liggen nog altijd onder de doelstelling. Bovendien zien we dat de resultaten ten opzichte van 2007 slechter worden, voornamelijk te wijten aan het tweede en het derde kwartaal.

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

Het Instituut stelt vast dat de wettelijke doelstellingen wat betreft de termijnen voor de opheffing van de storingen niet één keer werden gehaald sinds 1999; de relevantie van die normen dient bijgevolg in vraag te worden gesteld tijdens het debat dat het zal voeren omtrent het geheel van de kwaliteitscriteria voor de elementen van de universele dienst in het kader van de omzetting van de toekomstige "Universeledienstrichtlijn" (zie hierboven, onder 2.2).

- Percentage functionerende openbare betaaltelefoons

	Doelstelling vastgelegd in de wet	Uitvoering							
		2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008
1e kwartaal	Min 90%	97,19%	97,4%	94,60%	95,20%	98,45%	99,2%	99,27%	99,49%
2e kwartaal	Min 90%	96,46%	97,8%	96,03%	96,87%	99,48%	98,54%	99,16%	99,11%
3e kwartaal	Min 90%	95,42%	96,24%	95%	97,10%	99,22%	98,6%	99,14%	98,90%
4e kwartaal	Min 90%	95,51%	95,4%	95,02%	97,91%	99,09%	98,77%	99,32%	99,21%
Gemiddelde	Min 90%	96,14%	96,6%	95,16%	96,76%	99,15%	98,77%	99,22%	99,18%

Men kan de goede prestatie van Belgacom op dat gebied benadrukken. De vastgelegde doelstelling werd altijd gehaald sinds 1999, wat het probleem in verband met de niet-naleving van de wettelijke doelstellingen betreffende de termijnen voor opheffing van de storingen, sterk verkleint.

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

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

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

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

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

	Doelstelling vastgelegd in de wet	Uitvoering (in seconden)	
		2007	2008
1e kwartaal	Max 20	1,8	1,4
2e kwartaal	Max 20	2,3	1,9
3e kwartaal	Max 20	1,2	1,5
4e kwartaal	Max 20	2,1	1,8
Gemiddelde	Max 20	1,9	1,7

Men stelt vast dat Belgacom in heel ruime mate voldoet aan de doelstelling die in de WEC is vastgesteld. We merken een lichte verbetering op in 2008 ten opzichte van 2007.

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

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

- de hierboven vermelde antwoordtijd (gemiddeld 1,7 seconden voor 2008) omvat de tijd die gemiddeld verloopt tussen het einde van het welkomstbericht en het ogenblik waarop de telefonist de oproeper antwoordt;
- de duur van het welkomstbericht kan worden geschat op 4 à 5 seconden;
- de duur om de verbinding tot stand te brengen verschilt naargelang van het netwerk van oorsprong. Bij oproepen die van het netwerk van Belgacom komen bedraagt deze gemiddeld 1,1 seconden (zie hierboven, duur om een verbinding tot stand te brengen op nationaal niveau).

Op basis van deze elementen zou de som van de duur om een verbinding tot stand te brengen, de duur van de beltoon en het welkomstbericht zich binnen een interval van 6,8 tot 7,8 seconden moeten bevinden.

- Percentage oproepen die binnen 20 seconden werden beantwoord

	Doelstelling vastgelegd in de wet ¹⁹	Uitvoering	
		2007	2008
1e kwartaal	-	94,57%	95,87%
2e kwartaal	-	93,13%	94,66%
3e kwartaal	-	96,70%	95,36%
4e kwartaal	-	94,10%	94,22%
Gemiddelde	-	94,60%	95,03%

¹⁹ De wet van 13 juni 2005 legt voor deze indicator inzake dienstkwaliteit geen doelstelling vast

2.1.4. Technische voorwaarden voor de beschikbaarstelling van de universele telefoongids

- Publicatie van inlichtingen in de universele telefoongids

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

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

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

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

De inlichtingen zijn op de volgende data verstrekt:

- 17/04/2008: boekdeel 1 (Brussel)
- 16/06/2008: boekdeel 2 (Brugge)
- 16/06/2008: boekdeel 3 (Gent)
- 04/09/2008: boekdeel 4 (Antwerpen)
- 26/08/2008: boekdeel 6 (Luik)
- 21/10/2008: boekdeel 51 (Hasselt)
- 15/01/2009: boekdeel 52 (Leuven/Mechelen/Herentals)
- 10/10/2008: boekdeel 71 (Charleroi/Namen)
- 15/01/2009: boekdeel 72 (Aarlen)
- 15/01/2009: boekdeel 8 (Bergen).

2.1.5. Financiële voorwaarden voor de verstrekking van de universele dienst

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

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

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

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

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

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

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

De tijd voor elke basiseenheid is als volgt vastgesteld:

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

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

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

	Uitvoering							
	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008
In minimumdienst gezet	193.638	330.149	494.046	502.675	503.623	439.521	315.091	279.674

Dit cijfer betekent niet dat 279.674 personen onder die maatregel gevallen zijn, daar eenzelfde persoon in de loop van een periode verschillende keren in de minimumdienst kan worden gezet.

De minimumdienst loopt gedurende 90 dagen. Zestig dagen na de aanvang van de minimumdienst wordt aan de klant per gewone post een brief gestuurd om die op de hoogte te brengen van de op

handen zijnde buitengebruikstelling van zijn aansluiting. De werkelijke buitengebruikstelling volgt 30 dagen later.

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

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

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

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

De tariefvoorwaarden van de diensten die deel uitmaken van de universeledienstverlening zijn schriftelijk ter informatie meegedeeld aan de Ombudsdienst en aan het Raadgevend Comité op 17 december 2008.

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

Voor de volgende nummers is een oproep gratis:

- medische spoeddienst (100)
- brandweer (100)
- politiediensten (101)
- centra voor teleonthaal (106-107-108)
- kindertelefoondiensten (102-103)
- Franstalig centrum voor zelfmoordpreventie (0800 32 123)
- Nederlandstalig centrum voor zelfmoordpreventie (02 649 95 55)
- antigifcentrum (070 245 245)
- Child Focus (116.000)
- naar het Europees noodnummer (112), dat toegang verleent tot de medische spoeddienst (100), de brandweer (100) en de politiediensten (101)

Het nummer 104 is toegekend maar was niet in gebruik op 31 december 2008 omdat de betrokken instellingen geen aanvraag hebben ingediend.

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

Belgacom heeft in 2008 de universele telefoongids gratis beschikbaar gesteld aan de abonnees.

2.2. ALGEMENE BEOORDELING

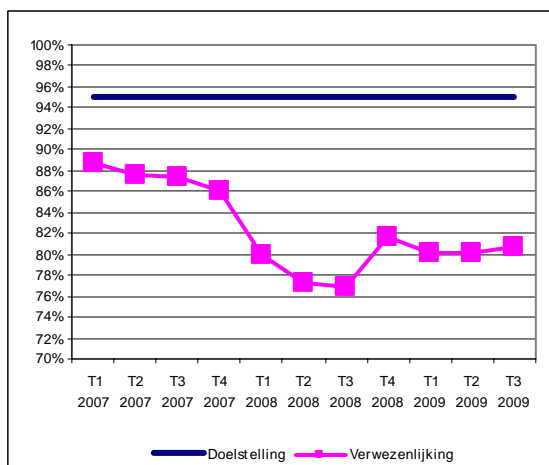
Wat betreft de kwaliteit van de universele dienst in het licht van de statistieken waarin de wet voorziet, zoals de voorbije jaren, is het de situatie van de opheffing van de storingen op de lijnen en de telefoocellen die het meest problematisch is. De resultaten van Belgacom bevinden zich onder de ter zake opgelegde wettelijke doelstellingen en geven bovendien blijk van een grote achteruitgang tegenover 2007.

Die toename van de tijd die nodig is om de storingen op te heffen, is des te verontrustender daar het percentage van lijnen met storingen daalt. Belgacom heeft een specifiek actieplan ingevoerd dat zijn vruchten lijkt af te werpen als we kijken naar de resultaten van het vierde kwartaal van 2008 en de drie eerste kwartaalresultaten van 2009. De resultaten van die laatste kwartalen blijven evenwel onder de kwartaalresultaten van 2007, zoals geïllustreerd door de grafiek hieronder wat betreft de opheffing van de storingen op de toegangslijnen binnen 35 volle uur.

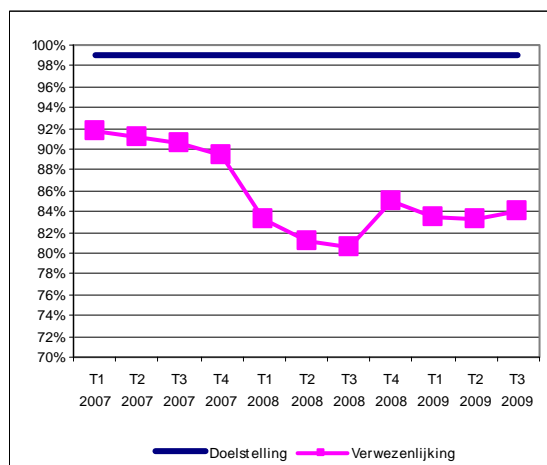


Grafiek 2.1. Percentage van de storingen op de toegangslijnen die opgeheven zijn binnen 35 volle uren en wettelijke doelstelling

Wat betreft de opheffing van de storingen op de toegangslijnen binnen 40 en 60 volle uur in het licht van de 10 beschikbare kwartaalresultaten, stelt het Instituut zich vragen over de relevantie van de in de bijlage bij de WEC vastgelegde doelstellingen. Het structurele verschil tussen de doelstellingen en de statistieken wordt geïllustreerd in de twee grafieken hieronder.



Grafiek 2.2. Percentage van de storingen op de toegangslijnen die opgeheven zijn binnen 40 volle uren en wettelijke doelstelling



Grafiek 2.2. Percentage van de storingen op de toegangslijnen die opgeheven zijn binnen 60 volle uren en wettelijke doelstelling

Overigens, wat betreft de storingen op de toegangslijnen, dient er nogmaals te worden op gewezen dat Belgacom een alternatieve oplossing biedt aan de klanten die het slachtoffer zijn van storingen die pas na twee werkdagen worden weggewerkt, wat de reikwijdte van het probleem vanuit het standpunt van de klanten beperkt.

De omvang van het probleem betreffende de storingen van de openbare telefooncellen moet worden gerelativeerd gezien het geringe gebruik van de telefooncellen (een telefooncel wordt ongeveer gemiddeld anderhalf uur per maand gebruikt) en aangezien meer dan 99% van de telefooncellen functioneert en er veel meer telefooncellen in werking zijn dan wat wettelijk vereist is.

Wat betreft de openbare telefooncellen meent het Instituut dat een debat zou moeten plaatsvinden bij de omzetting van de toekomstige "Universeledienstrichtlijn" over het behoud van een verplichting tot dekking van het grondgebied in termen van openbare telefooncellen.

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

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

De financiële verrichtingsvoorwaarden worden nageleefd voor alle elementen, behalve voor het vaste geografische element; de inhoud van de desbetreffende verplichting is nog niet bepaald.

Globaal genomen wenst het Instituut, ter gelegenheid van de omzetting van de toekomstige "Universeledienstrichtlijn", een algemeen debat te voeren over de inhoud van de universele dienst maar ook over de kwaliteitscriteria die worden opgelegd aan de aanbieders van elementen van de universele dienst. Het Instituut stelt zich inderdaad vragen enerzijds bij de relevantie van het behoud van een verplichting inzake de dekking van het grondgebied in termen van openbare telefooncellen. En anderzijds zou een debat moeten worden gevoerd omtrent de kwaliteitscriteria opgelegd voor de universele telefoongids (zie hieronder, punt 3.1.3) en het vaste geografische element. Bepaalde kwaliteitsdoelstellingen worden inderdaad niet geëist door de Richtlijn of lijken te hoog of te laag te zijn vastgelegd in de bijlage bij de WEC. In het kader van dat debat wordt beoogd om gegevens te verzamelen bij de universeledienstverleners in het buitenland.

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

In dit hoofdstuk komen eerst de jongste wijzigingen aan bod die aangebracht zijn in het reglementaire kader dat op de universele dienst van toepassing is. Vervolgens zullen we ons meer in het bijzonder buigen over het sociale element van de universele dienst. Ten slotte zullen de verwachte ontwikkelingen van het Europese kader worden onderzocht.

Om de actualiteit van zo dichtbij mogelijk te volgen wordt in dit deel ook verwezen naar wat gebeurde in 2009.

3.1. DE RECENTE WIJZIGINGEN EN DE PROJECTEN INZAKE REGELGEVING EN REGULERING

De Belgische context van de universele dienst op het vlak van elektronische communicatie heeft de voorbije maanden enkele ontwikkelingen ondergaan naar aanleiding van een wijziging van de wet van 13 juni 2005 enerzijds en een besluit van de Raad van het BIPT anderzijds. Er zijn eveneens projecten aan de gang in verband met de universele telefoongids.

3.1.1. Aanpassingen in de wet van 13 juni 2005

De wet van 18 mei 2009 houdende diverse bepalingen inzake elektronische communicatie (BS 04/06/2009) heeft de regelgeving in verband met het element "openbare telefooncellen" van de universele dienst beduidend vereenvoudigd.

Artikel 24 van de bijlage bij de wet van 13 juni 2005 dat handelde over de verdeling van de verplichte telefooncellen op het nationale grondgebied, werd vervangen. Voordien luidde de tekst:

“Art. 24. De Koning bepaalt, na advies van het Instituut, de nadere regels van de verdeling van het aantal openbare telefoons over de gemeenten, daarbij rekening houdende met de volgende criteria:

1° de bevolkingsdichtheid;

2° de oppervlakte;

3° de dekking van de mobiele openbare telefoondienst.”

Het koninklijk besluit van 27 april 2007 tot vaststelling van de nadere regels inzake de verdeling van het aantal openbare telefoons (BS van 12 juli 2007) werd genomen ter uitvoering van deze bepaling.

De wijzigingswet van 18 mei 2009 vervangt deze tekst van het artikel 24 door de volgende tekst:

“Art. 24. De Koning kan bij een besluit vastgesteld na overleg in de Ministerraad, na advies van het Instituut, de modaliteiten vastleggen inzake geografische spreiding van het aantal publieke telefoontoestellen. Bij gebrek aan dergelijk koninklijk besluit, is de aanbieder vrij om de verdeling van de openbare telefoontoestellen zelf te bepalen rekening houdend met artikel 23.”

De wetwijziging heeft dus geen betrekking op het aantal telefooncellen maar op de manier waarop deze worden verspreid over het grondgebied. Voordien moest de verdeling van de telefooncellen tussen de gemeenten worden bepaald door de Koning rekening houdend met de bevolkingsdichtheid, de oppervlakte en de dekking van de mobiele openbare telefoondienst. Het koninklijk besluit van 27 april 2007 werd genomen ter uitvoering van het voormalige artikel 24 en voorzag in een wiskundige formule om, per gemeente, een interval te bepalen waarbinnen het aantal openbare telefoons diende te vallen. De waarden van het interval werden berekend aan de hand van de oppervlakte, het aantal inwoners en de gemiddelde dekking van de mobiele telefonie.

Wat betreft de verdeling van de openbare telefooncellen bestaat, bij gebrek aan koninklijk besluit ter uitvoering van het nieuwe artikel 24, de enige resterende verplichting voor de aanbieder erin om één telefooncel per gemeente te behouden; van de 2000 telefooncellen die verplicht blijven op 1 januari 2009, dienen er 589 te worden herverdeeld onder de gemeenten, de andere mogen vrij worden geplaatst door de aanbieder.

3.1.2. Besluit van het BIPT ter uitvoering van artikel 3, tweede lid, van de wet

Artikel 3, tweede lid, van de wet betreffende de elektronische communicatie bepaalt dat:

“Behalve in geval van overmacht of van een uitdrukkelijk akkoord tussen de persoon en een aanbieder van het vaste geografische element van de universele dienst, is deze laatste verplicht de leveringsvoorwaarden toe te passen die hij gepubliceerd heeft.

Indien een aanbieder van het vaste geografische element van de universele dienst, in antwoord op een specifieke vraag, eenzijdig van oordeel is dat het niet redelijk is zijn leveringsvoorwaarden aan te houden zoals die zijn gepubliceerd, dan heeft hij eerst de toestemming van het Instituut nodig om die voorwaarden te wijzigen.”

Op basis van die bepaling heeft Belgacom, in december 2008, in zijn hoedanigheid van aanbieder van het vaste geografische element van de universele dienst inzake elektronische communicatie, bij het BIPT een aanvraag ingediend om het de toestemming te verlenen om in sommige gevallen af te wijken van de standaardvoorwaarden voor de verrichting van dit element.

Het soort situaties dat hier wordt beoogd, heeft betrekking op aanvragen voor nieuwe aansluitingen op het vaste openbare telefoonnet die worden ingediend door de eigenaars of bewoners van nieuwe of recente woningen die gelegen zijn in een geografisch gebied waar de infrastructuur van het vaste openbare telefoonnet nog niet is aangelegd.

Om zware graaf- en bekabelingswerkzaamheden als gevolg van de aparte of ver verwijderde ligging van sommige woningen te vermijden, vroeg Belgacom aan het BIPT de toestemming om deze woningen op het vaste openbare telefoonnet aan te sluiten door middel van een simbox, die gebruikmaakt van het mobiele netwerk van Belgacom.

Na raadpleging van de markt heeft het BIPT, bij een besluit van 17 juni 2009, aan Belgacom toegestaan om af te wijken van zijn verplichtingen op het stuk van de universele dienst, op volgende voorwaarden:

- de aanvraag tot aansluiting dient betrekking te hebben op een netwerkaansluitpunt dat zich op een plaats bevindt waarvoor meer dan 25 meter moet worden gegraven per aansluiting;
- het bereik van het mobiele netwerk dat door de simbox wordt gebruikt, moet op de plaats van de aansluiting voldoende zijn om een toegang tot het netwerk te garanderen alsook een telefoondienst van dezelfde kwaliteit als diegene die de houders van een klassieke aansluiting genieten die uitgevoerd is volgens de standaardvoorwaarden voor de verrichting van het vaste geografische element.

Bovendien is de aan Belgacom toegestane afwijking beperkt tot een maximum van 1.000 nieuwe aansluitingen per jaar. Belgacom dient zo, tegen 31 januari van elk jaar, aan het BIPT de lijst mee te delen van de aansluitingen die het jaar ervoor zijn gerealiseerd met toepassing van de techniek van de simboxes, alsook de technische gegevens die nodig zijn voor de beoordeling van de inachtneming van het criterium van de 25 meter graafwerkzaamheden.

3.1.3. De projecten inzake de universele telefoongids

Wat betreft de universele telefoongids heeft de minister in november 2008 het plan aangekondigd om het papiervolume dat wordt gebruikt voor de uitgave van de telefoongidsen te verminderen. Overigens werd in juli 2009 een wetsvoorstel tot wijziging van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie ingediend bij de Kamer van Volksvertegenwoordigers teneinde de verspreiding van de telefoongidsen af te stemmen op de huidige behoeften.

Het doel van dat voorstel is om het huidige systeem waarbij standaard de papieren versie van de universele telefoongids wordt verspreid, te vervangen door een systeem van verspreiding op verzoek.

Er dient te worden in herinnering gebracht dat het Europese regelgevingskader, in dit geval artikel 5 van de Richtlijn 2002/22/EG van het Europees Parlement en de Raad van 7 maart 2002 betreffende de machtiging voor elektronische-communicatienetwerken en -diensten ("Machtigingsrichtlijn") het toestaat aan de lidstaten die dat wensen om de universele telefoongids te beperken tot een telefoongids in eenvoudig elektronisch formaat. Het bestaan van een papieren versie van de telefoongids — en *a fortiori* — de automatische verspreiding van een papieren versie, vormt dus geen Europese verplichting en valt onder de soevereine keuze van de lidstaten.

Uit de tests die de uitgever van de universele telefoongids onlangs uitvoerde in bepaalde proefgemeenten, waarbij de verspreiding van de papieren universele telefoongids uitsluitend op verzoek gebeurde, is gebleken dat er slechts geringe reactie kwam vanwege het doelpubliek van de universele telefoongids. De kwestie in verband met de toegankelijkheid van de elektronische telefoongids, de aanzienlijke papierbesparingen en de niet-verwaarloosbare impact op het milieu bij het gebruik van een elektronische versie van de universele telefoongids, eerder dan een papieren versie, of een verspreiding op verzoek van de telefoongids vormen belangrijke elementen in de debatten die op nationaal niveau worden gehouden.

3.2. DE SOCIALE TELEFOONTARIEVEN (TTS)

Ter herinnering: het sociale element van de universele dienst bestaat in de verplichting, voor alle vaste en mobiele operatoren die eindgebruikers als klanten hebben, om een korting op de aansluiting, het abonnement en de verbindingen toe te kennen aan de personen die beantwoorden aan bepaalde criteria.

Deze verplichting die van kracht is sinds de inwerkingtreding van de wet van 13 juni 2005 wordt vastgelegd in artikel 74 van die wet en de artikelen 22 en 28 van de bijlage en wordt gepreciseerd in een koninklijk besluit van 20 juli 2006.

3.2.1. Operationele aspecten

Zoals bepaald in artikel 22, § 2, van de bijlage bij de wet van 13 juni 2005, werd binnen het Instituut een gegevensbank betreffende de begunstigen van de sociale telefoontarieven gecreëerd die de naam "STTS" kreeg.

In de praktijk dient het BIPT de geldigheid na te gaan van de aanvragen voor toekenning van sociale tarieven die de aanvragers indienen bij hun operator via de STTS-toepassing waartoe de operatoren toegang hebben. Het BIPT controleert in eerste instantie in de gegevensbank of de voorwaarden dat er maar één sociaal tarief per begunstigde mag zijn en slechts één begunstigde per huishouden, worden in acht genomen. De toepassing stuurt vervolgens een verzoek naar de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid (KSZ) om na te gaan of kan worden vastgesteld op basis van de gegevens waarover de KSZ beschikt, of de persoon onder de voorwaarden valt om het sociaal telefoontarief te genieten. Indien dat het geval is, wordt de operator automatisch ingelicht dat hij het STT dient toe te passen voor die klant. Indien het niet mogelijk is om op basis van de gegevens van de KSZ vast te stellen of de persoon onder die voorwaarden valt, neemt het BIPT contact op met de klant via briefwisseling teneinde hem een reeks documenten te vragen die achteraf zullen worden gecontroleerd door personeelsleden van het Instituut. We hebben het op dat ogenblik over een "manuele" behandeling van het aanvraagdossier.

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

Op 2 oktober 2008 waren de begunstigen van de sociale telefoontarieven als volgt verdeeld:

Operator	Aantal actieve dossiers	Percentage
Belgacom	357641	95,37%
MOBISTAR	6116	1,63%
Telenet	5522	1,47%
PROXIMUS (BELGACOM MOBILE)	4630	1,23%
BASE	688	0,18%
Scarlet Belgium	215	0,06%
KPN Belgium	97	0,03%
Tele2 Belgium	73	0,02%
BRUTELE	33	0,01%
	375015	100,00%

Eind augustus 2009 hebben we eveneens op de "STT-markt" een aanbieding zien verschijnen waarbij de operator (Telenet) zijn klanten die bij hem het sociale tarief genieten de kans biedt, indien zij dat uitdrukkelijk aanvragen, om een korting op internet te krijgen. Dat soort aanbiedingen kan natuurlijk niet worden gefinancierd door het fonds voor de universele dienst inzake sociale tarieven en moet financieel worden gedragen door de operator die ze aanbiedt.

3.2.2. Huidige problemen en perspectieven

3.2.2.1 De financiering van het fonds voor de universele dienst inzake sociale tarieven

De in het vorige verslag vermelde procedures tegen de Belgische Staat betreffende de financiering van het sociale element duren nog steeds voort op datum van de publicatie van dit verslag:

- het Hof van Justitie van de Europese Gemeenschappen (HvJ EG) heeft zich nog niet uitgesproken in het kader van een ingebrekestelling door de Europese Commissie wegens niet-overeenstemming van de Belgische wetgeving inzake de sociale telefoontarieven met de artikelen 12 en 13 van de Richtlijn 2002/22/EG (Universeledienstrichtlijn) betreffende het financieringssysteem van de universele dienst, de aanwijzing van de ondernemingen, de onredelijke last, het verzoek om compensatie, de transparantie en de evenredigheid;
- de artikelen 173, 3^o en 4^o, 200, 202 en 203 van de "herstelwet" van 25 april 2007, die onder meer de methode voor berekening van de kosten voor de verrichting van het sociale element wijzigt, maken het voorwerp uit van een vordering tot nietigverklaring bij het Grondwettelijk Hof waarvoor nog geen uitspraak werd gedaan;
- het HvJ EG heeft nog geen antwoord geformuleerd op de prejudiciële vraag in het kader van de vordering tot nietigverklaring van de artikelen 173, 3^o en 4^o, 200, 202 en 203 van de "herstelwet" van 25 april 2007, over de beoordeling van de al dan niet billijke aard van de last;
- een arrest van de Raad van State wordt eveneens verwacht in het kader van een vordering betreffende het koninklijk besluit van 20/07/06 tot vaststelling van de nadere regels voor de werking van het sociale element van de universele dienst inzake elektronische communicatie.

3.2.2.2. Financiering van de "STTS"-gegevensbank

De financiering van deze STTS-gegevensbank maakt het voorwerp uit van een specifiek afzonderlijk stelsel dat werd gecreëerd aan de hand van een wijziging van het artikel 30 van de wet van 17 januari 2003 (BIPT-wet), ingevoerd door de herstelwet van 20 juli 2006.

Dat artikel 30 van de BIPT-wet van 17 januari 2003 bepaalt dat:

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

De operatoren met een omzet van minder dan € 1.240 op de markt voor openbare telefonie moeten niet bijdragen in de financiering van de gegevensbank.

De 5e paragraaf van het artikel 30 van de BIPT-wet bepaalt dat het Instituut de methode voor berekening en verdeling van de investerings- en onderhoudskosten voor de gegevensbank publiceert. In dat kader en nadat een ontwerpbesluit ter raadpleging werd voorgelegd, heeft de Raad van het BIPT op 22 april 2009 een besluit genomen betreffende de methode voor verdeling van de kosten betreffende de gegevensbank van het sociale element van de universele telecommunicatiedienst alsook betreffende de specifieke berekeningselementen voor de jaren 2006 en 2007.

Krachtens dat besluit werden de facturen betreffende de financiering van de kosten voor de gegevensbank voor 2006 en 2007 verstuurd naar de betrokken operatoren.

Op 6 juli 2009 hebben Belgacom en Belgacom Mobile een vordering tot nietigverklaring ingediend bij het hof van beroep van Brussel.

Aangezien er nog niet is beslist over de schorsing blijft het besluit van de Raad van 22 april 2009 van toepassing en zijn de betrokken operatoren de gefactureerde bedragen nog steeds verschuldigd krachtens dat besluit.

3.2.2.3. Projecten in uitvoering

a. De verdere automatisering van de procedure

In het vorige verslag hebben we reeds melding gemaakt van het project van het BIPT om, met betrekking tot de verhoogde graad van 70% manuele verwerking van de STT-aanvragen, de procedure voor toekenning verder te automatiseren door de STTS toegang te verlenen, via de KSZ, tot bepaalde gegevens van de FOD Financiën. Zo zou de voorwaarde in verband met de inkomsten van de aanvragers automatisch kunnen worden gecontroleerd.

Begin 2009 heeft het BIPT een aanvraag verstuurd naar de FOD Financiën teneinde een werkgroep te creëren in dat kader.

b. Het wetsvoorstel tot wijziging van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie wat betreft het sociaal telefoontarief

Op 15 juni 2009 hebben de heren Roel Deseyn en Jef Van den Bergh een wetsvoorstel tot wijziging van het stelsel van het sociaal telefoontarief ingediend bij de Kamer.

Dat voorstel omvat verscheidene suggesties die het Instituut had naar voren geschoven in het kader van de vorige verslagen van de universele dienst.

Zo geeft het wetsvoorstel een toelichting bij de reikwijdte van de tarieven waarop de vermindering van toepassing moet zijn: in het voorstel voor het nieuwe artikel 38 van de bijlage bij de wet werd het vage begrip "standaard" geschrapt. Het artikel bepaalt nu dat de tariefverminderingen dienen te worden toegepast op *alle* openbaar toegankelijke telefoondiensten en op *alle* gezamenlijke aanbiedingen die openbaar toegankelijke telefoondiensten omvatten.

Het wetsvoorstel vereenvoudigt vervolgens het kortingenstelsel:

- Voor de andere categorieën naast de personen die een leefloon krijgen, wordt voorgesteld dat de korting € 33 bedraagt voor de aansluitingskosten (in plaats van een procentuele korting) en € 23 voor twee maanden op de gesprekskosten en het abonnementsgeld, in alle gevallen (zelfs indien de klant geen "abonnementskosten" betaalt).
Indien de consument abonnementsgeld en gesprekskosten betaalt aan twee verschillende aanbieders, zouden de kortingen moeten worden aangeboden door de aanbieder die de gesprekskosten factureert;
- Voor de personen die een leefloon krijgen zou de korting € 6,2 op de gesprekskosten en het abonnementsgeld bedragen gedurende twee maanden, in alle gevallen (zelfs indien de klant geen "abonnementskosten" betaalt).
Indien de consument abonnementsgeld en gesprekskosten betaalt aan twee verschillende aanbieders, moeten de kortingen worden aangeboden door de aanbieder die de gesprekskosten factureert.

Ten slotte introduceert het wetsvoorstel een jaarlijkse indexering van de bedragen van de kortingen volgens groep 8 (elektronische communicatie) van het indexcijfer van de consumptieprijzen.

Het wetsvoorstel biedt echter geen antwoord voor een punt dat het Instituut had gemeld, namelijk de wanverhouding volgens ons in verband met de verplichting om de volledige korting te bieden die weegt op de operatoren die een CS/CPS-dienst aanbieden. Naast de wanverhouding voor de operatoren die enkel gesprekskosten factureren, heeft de bepaling bovendien als nadeel dat het sociale tarief niet voldoende aantrekkelijk is voor de sociale abonnee die misschien niet voldoende belt om de volledige € 23 te kunnen genieten per periode van 2 maanden terwijl hij zijn volledige abonnementsgeld moet blijven betalen. Ook in het wetsvoorstel blijft de volledige korting wege op de aanbieder die de gesprekskosten factureert. Een oplossing zou erin bestaan om in dit geval twee soorten huidige kortingen te behouden: de € 6,2 geïndexeerd op de gesprekskosten (aan te bieden door de betrokken operator), en het verschil tussen de € 23 geïndexeerd en de € 6,2 geïndexeerd op het bedrag van het abonnement (aan te bieden door de andere operator).

Ondanks dat er, in het licht van de procedures die nog aan de gang zijn, grote onzekerheden bestaan op middellange termijn wat betreft het financieringssysteem voor het sociale element, blijft het Instituut van mening dat het nodig is om zo snel mogelijk de problemen te regelen waarmee de begunstigden van het sociaal telefoontarief worden geconfronteerd.

3.2.2.4. De herziening van de “Universeledienstrichtlijn”

In het vorige hoofdstuk hadden we het over een bepaald punt van de nieuwe “Universeledienstrichtlijn”, namelijk de wijziging van artikel 9.2 opgenomen in het compromisvoorstel van het voorzitterschap van de Unie.

Het gemeenschappelijk standpunt van de Raad²⁰ waarover we vandaag beschikken, bevestigt dat de wijziging die zou worden aangebracht in artikel 9.2, een juridische grondslag in het Belgische stelsel zou wegnemen, die stelt dat de mobiele operatoren het sociale element aanbieden aangezien het ontwerp van artikel 9.2 duidelijk de tariefverminderingen linkt aan de aspecten die worden gepresteerd in het kader van de elementen van de universele dienst (die nooit de mobiele telefonie omvat).

“2. In het licht van de nationale omstandigheden kunnen de lidstaten verlangen dat de aangewezen ondernemingen de consument tariefopties of pakketten aanbieden die afwijken van die welke onder de gebruikelijke commerciële voorwaarden worden verstrekt, met name om ervoor te zorgen dat de toegang tot het netwerk bedoeld in artikel 4, paragraaf 1, of het gebruik van de diensten bepaald in artikel 4, paragraaf 3, en in artikelen 5, 6 en 7, niet wordt verhinderd voor consumenten met een laag inkomen of met bijzondere sociale behoeften, als deel van de universeledienstverplichtingen en aangeboden door de aangewezen ondernemingen.”

Het Instituut wenst vandaag zijn conclusies uit het voorgaande verslag te nuanceren die stelden dat het huidige Belgische systeem voor aanwijzing van de aanbieders van het sociale element diende te worden gewijzigd indien tekst hierboven definitief diende te zijn.

Volgens de eerste inlichtingen van de Europese Commissie zou de uitsluiting van de (vaste en mobiele) operatoren die het vaste geografische element van de verrichting van het sociale element niet aanbieden, immers niet noodzakelijk onvermijdelijk zijn in de geest van de ontwerprichtlijn, in het licht van het principe van technologische neutraliteit.

²⁰ Gemeenschappelijk standpunt vastgesteld door de Raad met het oog op de aanneming van een richtlijn van het Europees Parlement en de Raad tot wijziging van Richtlijn 2002/22/EG inzake de universele dienst en gebruikersrechten met betrekking tot elektronische-communicatienetwerken en -diensten, 2007/0248 (COD)

3.3. DE KWESTIE VAN DE UITBREIDING VAN DE UNIVERSELE DIENST

De uitbreiding van de reikwijdte van de universele dienst, tenminste wat betreft de verplichtingen waarvan de kosten kunnen worden gefinancierd door het intrasectoraal fonds, is een debat dat wordt bepaald door besluiten die op Europees niveau worden genomen.

Wat de universele dienst betreft worden overigens momenteel twee teksten voorbereid, namelijk de nieuwe “Universeledienstrichtlijn” en de definitieve mededeling van de Europese Commissie over de tweede evaluatie van de omvang van de universele dienst, ter uitvoering van artikel 15 van de “Universeledienstrichtlijn”.

3.3.1. Het ontwerp van nieuwe “Universeledienstrichtlijn”

Vanuit het standpunt van de Richtlijn, waren de tekstvoorstellen die binnen de Europese instellingen werden besproken tijdens de eerste helft van 2009, wat betreft de inhoud zelf van de universele dienst, in hoofdzaak beperkt tot het opnieuw overwegen om het vaste geografische element op te splitsen in twee afzonderlijke verrichtingen, met name de toegang tot het openbare telefoonnetwerk enerzijds, en het aanbieden van de openbare telefoondienst op een vaste locatie anderzijds.

De uitbreiding van de lijst van diensten die moeten worden verricht voor de universele dienst, lijkt niet op de agenda te staan van het ontwerp van de nieuwe Universeledienstrichtlijn²¹. Niettemin zouden er een aantal mogelijkheden blijven voor de lidstaten om de reikwijdte van de huidige verplichtingen te wijzigen.

De huidige tekst van het gemeenschappelijk standpunt van de Raad preciseert niet langer de datasnelheden van het netwerk waarop een aansluiting dient te worden aangeboden. In de huidige richtlijn stelt Overweging (8) dat de vereiste om de gebruikers een aansluiting te waarborgen op het openbare telefoonnetwerk op een vaste locatie “is beperkt tot één enkele smalband-netwerkaansluiting”. Die beperking lijkt niet langer van toepassing te zijn in de nieuwe richtlijn. De lidstaten zouden dus “vrij” “de datasnelheden die toereikend zijn voor functionele toegang tot internet, rekening houdend met de door de meerderheid van de abonnees gangbare technologieën en met de technologische haalbaarheid” kunnen bepalen.

Het staat echter niet vast dat die teksten ongewijzigd blijven. De besprekingen van de tweede lezing in het Europees Parlement hebben niet geleid tot een overeenkomst omtrent dat laatste struikelblok, met name de noodzaak tot tussenkomst van een gerechtelijke instantie alvorens enige onderbreking van de internettoegangsdiens.

De debatten zouden kunnen worden heropend de komende weken om tot een derde lezing in het Europees Parlement te komen (bemiddeling).

²¹ Gemeenschappelijk standpunt vastgesteld door de Raad met het oog op de aanneming van een richtlijn van het Europees Parlement en de Raad tot wijziging van Richtlijn 2002/22/EG

3.3.2. De definitieve mededeling betreffende de tweede evaluatie van de omvang van de universele dienst

In het kader van de tweede evaluatie van de omvang van de universele dienst op basis van artikel 15 van de "Universeledienstrichtlijn" heeft de Commissie op 25 september 2008 een mededeling gepubliceerd waarin zij vaststelde: "De breedbanddekking en -penetratie zijn nog niet hoog genoeg om breedbandtechnologie op te nemen in de universeledienstverplichting, maar de drempel nadert snel, terwijl het aantal smalbandaansluitingen geleidelijk daalt".

In datzelfde document stelde de Commissie een lange reeks inhoudelijke vragen betreffende de universele dienst en eveneens vragen in verband met het opnemen van de toegang tot mobiele telefoondiensten en de toegang tot breedbandinternet in de universele dienst betreffende de elektronische communicatie. De ERG (*European Regulators Group*) buigt zich momenteel over die vragen.

Volgens onze informatie is de Commissie van plan een openbare raadpleging te lanceren in de tweede helft van het jaar 2010 waarin de vragen gesteld in haar Mededeling van 2008 worden opgenomen nadat ze, indien nodig, werden aangepast aan de nieuwe "Universeledienstrichtlijn". Vervolgens zal een definitieve mededeling omtrent de herziening van de reikwijdte van de universele dienst worden gepubliceerd.

3.4. VOORUITZICHTEN

Ook al heeft de Belgische universele dienst enkele wijzigingen ondergaan deze voorbije maanden, we kunnen niet stellen dat de verwachtingen voor 2009 die we in het voorgaande verslag uitten, té ambitieus waren.

Eenzijds werd in 2009:

- een wijzigingswet gepubliceerd die de verplichtingen inzake de verdeling van de openbare telefooncellen verlichtte;
- een besluit van de Raad van het BIPT gepubliceerd op basis waarvan de aanbieder van het vaste geografische element in bepaalde gevallen mag afwijken van de standaardvoorwaarden voor het verrichten van dat element;
- de komst op de markt van een spontane aanbieding opgemerkt die de operator in staat stelt om zijn klanten die bij hem het sociale telefoontarief genieten, een korting voor internet te bieden indien zij dat uitdrukkelijk vragen;
- een besluit van de Raad van het BIPT gepubliceerd betreffende de financiering van de gegevensbank van het sociale element, gevolgd door de verzending van de facturen betreffende de financiering van de kosten voor 2006 en 2007 aan de betrokken operatoren.

Anderzijds duren de gerechtelijke procedures inzake de financiering van de sociale telefoontarieven voort, zowel op nationaal als op Europees niveau. Er wordt zelfs op Belgisch niveau een nieuwe procedure ingevoerd inzake de financiering van de STTS-gegevensbank.

Ook wordt er nog steeds voort gewerkt aan het toekomstige Europese regelgevingskader inzake de universele dienst.

Op Belgisch niveau werden eveneens wetsvoorstellen tot wijziging van de wet van 13 juni 2005 ingediend met betrekking tot de universele dienst, waaronder het voorstel in verband met het sociale element in zijn operationele aspecten. Het besluit inzake "price cap" wordt eveneens opgesteld.

We kunnen dus besluiten dat het Belgische stelsel van de universele dienst nog steeds eventuele wijzigingen te wachten staat, op alle vlakken: inhoud van de universele dienst, financiering, berekening van de kosten en zelfs de operationele aspecten.