



B I P T

**BELGISCH INSTITUUT VOOR POSTDIENSTEN
EN TELECOMMUNICATIE**

**MEDEDELING VAN DE RAAD VAN HET BIPT
VAN 22/12/2015
MET BETREKKING TOT
DE MONITORING VAN DE UNIVERSELE DIENST OP
TELECOMMUNICATIEGEBIED
2014-2015**

INHOUDSOPGAVE

Hoofdstuk 1. Voorwoord	3
Hoofdstuk 2. Monitoring.....	3
2.1. TAAK BIPT.....	3
2.2. DE OPENBARE BETAALTELEFOONS.....	4
2.2.1. <i>Afbouw</i>	4
2.2.2. <i>Subsidiariteit mobiele telefonie</i>	4
2.2.2.1. Prijsolutie en penetratiegraad.....	4
2.2.2.2. Gebruik.....	5
2.3. DE UNIVERSELE INLICHTINGDIENST EN DE BESCHIKBAARSTELLING VAN DE UNIVERSELE TELEFOONGIDS	5
2.3.1. <i>Bevindingen consumentenenquête</i>	5
2.3.2. <i>Vragenlijsten</i>	6
2.3.2.1. Inzake elektronische telefoongidsen	6
2.3.2.2. Inzake de papieren telefoongidsen.....	7
2.3.2.3. Inzake de telefooninlichtingendienst	8
2.4. SOCIALE COMPONENT VAN DE UNIVERSELE DIENST.....	9
2.4.1. <i>Huidig wettelijk kader</i>	9
2.4.2. <i>Uitvoering in 2014-2015</i>	9
2.5. GEOGRAFISCHE COMPONENT.....	11
2.5.1. <i>Kwaliteit</i>	11
2.5.2. <i>Betaalbaarheid</i>	11
2.5.2.1. Vergelijkende prijzenstudie.....	11
2.5.2.2. Huishoudbudgetonderzoek.....	13
2.5.2.3. Consumentenenquête	13
2.6. EINDGEBRUIKERS MET EEN BEPERKING	14
2.7. CONCLUSIE MONITORING.....	15
Hoofdstuk 3. Voorstellen hervorming kader.....	15
3.1. SOCIALE COMPONENT VAN DE UNIVERSELE DIENST.....	15
3.1.1. <i>Arrest van het Europees Hof van Justitie van 11 juni 2015</i>	15
3.1.2. <i>Voorstel BIPT</i>	15
3.2. Geografische component.....	15
3.2.1. <i>Situatieschets</i>	15
3.2.1.1. Aanbieder geografische component	15
3.2.1.2. Detectering “witte zones”	16
a) Proximus databank.....	16
b) Dekking kabeloperatoren.....	16
c) Data Atlasproject.....	17
3.2.1.3. Technische voorschriften.....	17
3.2.2. VOORSTELLEN BIPT	18
3.2.2.1. <i>Voorstel inzake de aanduiding van de aanbieder van de geografische component</i>	18
3.2.2.2. <i>Voorstellen inzake de technische voorschriften aangaande de geografische component</i>	19
Hoofdstuk 4. Besluit.....	20

Hoofdstuk 1. Voorwoord

Artikel 103 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie (hierna “WEC”) belast het BIPT met de controle op de uitvoering van de universele dienst onder de in de bijlage WEC vastgelegde technische en tarifaire voorwaarden. Het BIPT brengt bij deze gelegenheid jaarlijks verslag uit aan de minister over mogelijke aanpassingen aan de universele dienstverplichtingen.

Het BIPT wijst op de hervorming van de universeledienstverplichtingen die in 2013 was ingezet. Dit had tot gevolg dat de verplichtingen m.b.t de openbare beltaaltelefoons, de universele inlichtingendienst en de beschikbaarstelling van de universele telefoongids, werden opgeheven.¹ Het BIPT onderzocht of de opheffing van voormelde universeledienstverplichtingen een beduidende invloed had op het beschermingsniveau dat de eindgebruikers genieten in het kader van de universele dienst (Hoofdstuk 2).

Voor wat betreft de overblijvende componenten, het geografische element van de universele dienst en de sociale tarieven, dient opgemerkt te worden dat een hervorming van het toepasselijk wettelijk kader opportuun is. Momenteel is geen aanbieder voor de geografische component aangewezen. Gezien de technische en tarifaire voorwaarden van toepassing zijn op een aangeduide aanbieder, bevat dit verslag in tegenstelling tot voorgaande jaren geen statistieken betreffende de kwaliteitsvereisten verbonden aan het presteren van de geografische component van de universele dienst. Het BIPT ging evenwel na hoe deze dienst in de toekomst best georganiseerd zou kunnen worden om de dienstverlening te verzekeren. Inzake de sociale tarieven dringt een wijziging van het toepassingsgebied zich op ten gevolge een arrest van het Europees Hof van Justitie. Mogelijke aanpassingen van de universele dienstverplichtingen inzake deze componenten worden besproken in hoofdstuk 3.

Hoofdstuk 2. Monitoring

2.1. Taak BIPT

Ten gevolge van de aanpassing van de inhoud van de universele dienstverplichtingen voortvloeiend uit het project betreffende de modernisering van de universele dienst, dient het BIPT er in het bijzonder op toe te zien dat de bijsturing van de universeledienstverplichtingen geen beduidende invloed heeft op het beschermingsniveau van de eindgebruikers. Deze bevoegdheid berust op artikel 14, § 1, 3^o, van de wet van 17 januari 2003 m.b.t. het statuut van de regulator van de Belgische post- en telecommunicatiesector (hierna “BIPT-wet”), gelezen in combinatie met de artikelen 69 WEC en 33/1 bijlage WEC.

Het BIPT oefende dit toezicht uit aan de hand van volgende werkmiddelen:

- analyse van de data afkomstig uit de vragenlijst “Situatie van de elektronische communicatiesector 2014” van het BIPT van juli 2015”

¹ Art. 103. WEC: “Het Instituut is belast met de controle op de uitvoering van de universele dienst onder de in de bijlage vastgelegde technische en tarifaire voorwaarden. Daartoe kan het een onafhankelijke revisor aanwijzen, en dit op kosten van de betrokken aanbieder tenzij de aanbieder van ambtswege werd aangeduid, in welk geval de kosten ten laste van het fonds zijn.

Het Instituut brengt jaarlijks uiterlijk tegen 31 december verslag uit aan de minister over mogelijke aanpassingen aan de universele dienstverplichtingen.

Het Instituut stelt de Europese Commissie onverwijld in kennis van de universele-dienstverplichtingen die aan de aanbieders worden opgelegd, alsook van de desbetreffende wijzigingen.”

- lancering van een consumentenenquête: naar jaarlijkse gewoonte lanceerde het BIPT op 20 april 2015 een enquête met als doel meer inzicht te verkrijgen in de consumptiegewoonten van de gebruikers van elektronische communicatiediensten. Hierin werden tevens een aantal vragen aangaande de universeledienstverlening opgenomen.
- het BIPT stuurde in september 2015 drie vragenlijsten aan Proximus, EDA, Truvo, Infobel, Mediabooks en Devriendt Printing inzake hun aanbod van telefonische inlichtingendiensten, papieren telefoongidsen en elektronische telefoongidsen.

Wat betreft de geografische component van de universele dienst moet opgemerkt te worden dat de naleving van de basiskwaliteitseisen niet kan gemonitord worden door het BIPT. Deze verplichtingen betreffen immers louter “de aanbieder”, gedefinieerd in artikel 1,1° van de bijlage als degene die conform de wet werd aangewezen om de universele dienst te verstrekken. Sedert augustus 2013 werd gaan aanbieder voor de vaste geografische component aangeduid.

De betaalbaarheid van de universele dienst blijft echter aan toezicht onderhevig, voor alle componenten van de universele dienst, zelfs als geen aanbieder werd aangewezen: het BIPT houdt toezicht op de ontwikkeling en het niveau van de tarieven voor de eindgebruiker van de betrokken dienst, met name met betrekking tot de nationale consumentenprijzen en inkomens. Dienaangaande werd het Huishoudbugetonderzoek van de FOD Economie geanalyseerd.

2.2. De openbare betaaltelefoons

2.2.1. Afbouw

Bij besluit van 6 mei 2013 hief het BIPT de universeledienstverplichtingen met betrekking tot het element “openbare betaaltelefoons” op. Na analyse van de Belgische markt voor openbare betaaltelefoons werd vastgesteld dat deze steeds minder gebruikt werden en dat met de mobiele telefonie een vergelijkbare dienst geleverd wordt tegen een prijs die minstens even betaalbaar is.²

Ingevolge dit besluit werden de telefooncabines geleidelijk verwijderd door de historische aanbieder, Proximus. Naar aanleiding van vorige monitoring is gebleken dat in april 2014 nog 1.700 openbare telefooncellen in gebruik waren. Dit aantal werd verder afgebouwd. Op 1 juni 2015 werd symbolisch de laatste publieke telefooncel weg gehaald.³

2.2.2. Subsidiariteit mobiele telefonie

2.2.2.1. Prijsevolutie en penetratiegraad

Voormeld besluit van het BIPT stelde vast dat de diensten voor mobiele telefonie wel degelijk diensten zijn die vergelijkbaar zijn met op ruime schaal beschikbare openbare betaaltelefoons. Uit het rapport “Situatie van de elektronische communicatiesector 2014” van het BIPT van juli 2015⁴ blijkt dat deze tendens wordt bestendigd:

² Besluit van de Raad van het BIPT van 6 mei 2013 betreffende de opheffing van de universeledienstverplichtingen met betrekking tot de beschikbaarstelling van openbare betaaltelefoons en andere toegangspunten tot openbare spraaktelefoniediensten.

³ Zie bijvoorbeeld het artikel in De Standaard on line, getiteld “België verliest allerlaatste openbare telefooncel”; http://www.standaard.be/cnt/dmf20150601_01708337.

⁴ Situatie van de elektronische communicatiesector 2014, BIPT, juli 2015; http://www.bipt.be/public/files/nl/21529/Situatie_van_de_elektronische_communicatiesector_2014.pdf.

- de penetratiegraad van mobiele telefonie verloopt nog steeds in stijgende lijn: op het einde van 2014 waren er in totaal 13,89 miljoen actieve simkaarten. Jaar op jaar is dit een stijging met 4,9%;
- Voor wat betreft het aspect "betaalbaarheid" stelt men vast dat, vergeleken met 2013, de gemiddelde prijs van een oproepminuut door een abonnee van een Belgische mobiele netwerkkoperator (exclusief MVNO) met 8,5% is gedaald. Daar waar een mobiele oproep in 2012 nog gemiddeld 10,7 cent per minuut kostte, zakt dit in 2014 naar 10 eurocent/minuut. Een sms-bericht wordt gemiddeld 4% goedkoper tot 1,48 eurocent per sms.

2.2.2.2. Gebruik

Naar aanleiding van de consumentenenquête werd gevraagd voor welk alternatief de voormalige gebruikers van openbare telefoons opteren.

Van de respondenten stelde 40% geen gebruiker van openbare telefoons geweest te zijn, 27,2% maken gebruik van een abonnement voor mobiele telefonie en 12,7% opteren voor een GSM met betaalkaart, 17,5% gebruiken een vaste lijn.⁵

Het BIPT ontving geen klachten van consumentenorganisaties of organisaties die de belangen van gebruikers met een beperking behartigen over de impact van de opheffing van de universele dienstverplichtingen inzake openbare telefoons.

2.3. De universele inlichtingendienst en de beschikbaarstelling van de universele telefoongids

Het advies van de Raad van het BIPT betreffende de opheffing van de universeledienstverplichtingen inzake de verstrekking van de universele inlichtingendienst en de beschikbaarstelling van de universele telefoongids van 24 mei 2013 suggereerde om de universeledienstverplichtingen voor het element "universele inlichtingendienst" op te heffen omdat deze dienst, alsook de vergelijkbare diensten, in ruime mate toegankelijk zijn tegen betaalbare tarieven. Dit geldt ook voor wat betreft de het element "universele telefoongids". Bovendien neemt het gebruik van de papieren gids stelselmatig af.

De regering ging bij koninklijk besluit van 15 december 2013 over tot de formele opheffing van de universeledienstverplichtingen terzake.⁶

2.3.1. Bevindingen consumentenenquête

De enquête bracht aan het licht dat volgende bronnen geraadpleegd worden door de Belgische huishoudens als deze een telefoonnummer willen opzoeken (respondenten konden verschillende mogelijkheden aanduiden):⁷

1. Een zoekmotor op het internet: 49%
2. Een papieren telefoongids: 40%
3. Een elektronische telefoongids: 30%
4. De telefonische inlichtingendiensten: 20%
5. Sociale netwerken: 9%
6. Andere: 1%

⁵ Enquête over de perceptie van de Belgische elektronische communicatie-markt door de gebruikers (oktober 2015), p. 106.

⁶ Koninklijk besluit van 15 december 2013 tot opheffing van de universeledienstverplichtingen inzake de levering van de universele inlichtingendienst en de beschikbaarstelling van een universele telefoongids in de elektronische-communicatiesector.

⁷ Enquête over de perceptie van de Belgische elektronische communicatie-markt door de gebruikers (oktober 2015), p. 107.

Respondenten ouder dan 64 jaar geven aan het meest gebruik te maken van een papieren gids. Personen tussen 15 en 44 jaar grijpen meestal terug naar een zoekmotor op het internet of een elektronische telefoongids.

Wat betreft de toegankelijkheid van het gebruikte middel, in het bijzonder voor wat betreft de informatie aangaande de nooddiensten, is de tevredenheidsscore goed:⁸

- 96,3% is tevreden voor wat betreft de telefonische inlichtingendienst;
- 94,2% is tevreden over het gebruik van een zoekmotor;
- voor wat betreft de telefoongidsen, vindt 87,7% de toegankelijkheid van de elektronische gids goed - 85,9% is tevreden met de toegankelijkheid van de papieren gids.

Het gebruik van de telefonische inlichtingendienst ligt eerder hoog: de dienst werd door 72,4% van de respondenten de afgelopen jaren verschillende keren gebruikt.⁹

Het BIPT ontving geen klachten van consumentenorganisaties of organisaties die de belangen van gebruikers met een beperking behartigen over de impact van de opheffing van de universele dienstverplichtingen inzake de verstrekking van de universele inlichtingendienst en de beschikbaarstelling van de universele telefoongids.

2.3.2. Vragenlijsten

De onderneming Devriendt Printing deed op 23 maart 2015 overeenkomstig artikel 45 WEC aangifte van de vervaardiging, verkoop en verspreiding in de regio Koekelaere van een telefoongids.

Naast Devriendt Printing werd ook Truvo, EDA, Proximus en Infobel en Mediabooks door het BIPT op 21 september 2015 aangeschreven met de vraag de vragenlijsten over de papieren/elektronische telefoongids en de inlichtingendiensten in te vullen.

2.3.2.1. Inzake elektronische telefoongidsen

De vragenlijst werd ingevuld door:

- EDA: www.de1212.be (NI), www.le1313.be (Fr), www.1414.be (diverse andere talen);
- Infobel: <http://www.infobel.com> (diverse talen);
- Mediabooks ("De Klapper"): www.deklapper.be (NI);
- Proximus: <http://www.1207.be> (NI), <http://www.1307.be> (Fr);
- Truvo: www.wittegids.be (NI); www.pagesblanches.be (Fr); www.whitepages.be (Eng),

Naast de website worden door de aanbieders in bepaalde gevallen ook apps ter beschikking gesteld.

Uit de antwoorden blijkt dat voormelde elektronische gidsen gratis te consulteren zijn, ze bevatten allen reclame. Alle aanbieders van elektronische gidsen geven informatie over de toegang tot de nooddiensten weer.

De gidsen hebben minstens een nationale dekking, in bepaalde gevallen zijn er functionaliteiten die toelaten wereldwijd een abonnee op te zoeken. Alle beschikbare gidsen geven minimaal naam (persoon of vennootschap), voornaam, adres, vast telefoonnummer en indien beschikbaar mobiel nummer en mail adres, alsook desgevallend beroep. De gidsen van EDA geven ook de

⁸ Enquête over de perceptie van de Belgische elektronische communicatie-markt door de gebruikers (oktober 2015), p. 108.

⁹ Enquête over de perceptie van de Belgische elektronische communicatie-markt door de gebruikers (oktober 2015), p. 108.

web site weer. Infobel duidt tevens de geografische coördinaten aan, Mediabooks voorziet eveneens in de aanduiding van de ligging via Google maps. Bij Proximus kan de abonnee een url laten vermelden.

Zowel eenvoudige opzoekingen aan de hand van diverse trefwoorden (zoals naam, beroep... Infobel geeft ook de mogelijkheid te zoeken op BTW-nummer en nabijheid), als samengestelde opzoekingen zijn mogelijk. Alle elektronische gidsen bieden tevens de functie van omgekeerd zoeken op nummer.

De gidsen worden op regelmatige basis bijgewerkt. In bepaalde gevallen wordt (deels) gebruik gemaakt van de abonneegegevens aangeleverd door een andere aanbieder van elektronische telefoongidsen.

Alle aanbieders van elektronische telefoongidsen hebben procedures voor het eerbiedigen van privénummers. De abonneegegevens worden in principe aan de aanbieders van telefoongidsen verstrekt door operatoren. Zij geven in geen geval geheime nummers door: ofwel wordt de aanduiding "privé" in de listings van de operatoren gerespecteerd door de aanbieders van telefoongidsen, ofwel krijgt men geen resultaat. Bij Proximus levert het opzoeken van een geheim nummer momenteel de boodschap "geen resultaat gevonden" op, maar deze aanbieder beoogt de on-line werkwijze te aligneren met die van het call center. De gebruiker van de websites krijgt dan de specifieke boodschap dat het resultaat van de opzoeking een geheim nummer is, zowel wanneer de gebruiker een naam & gemeente opgeeft met als resultaat een privénummer, als wanneer de gebruiker een telefoonnummer opgeeft dat geheim is. Evenwel wijzigen sommige aanbieders op de gebrekkige transmissie van abonneegegevens door operatoren.

Wat betreft toegankelijkheidsopties voor personen met een handicap, wordt gewezen op de mogelijkheid de lettergrootte in te stellen via de browser en de comptabiliteit van de web sites met de BrowseAloud toepassing.

Er dient vastgesteld te worden dat in vergelijking met vorige oefening de dienstverlening werd uitgebreid. Niet enkel heeft de Klapper zijn in april 2014 aangekondigde voornemen om een elektronische gids uit te brengen waargemaakt, ook het aanbod aan beschikbare informatie (ligging, aanduiding url...) en de toegangsmodaliteiten (apps) is toegenomen.

2.3.2.2. Inzake de papieren telefoongidsen

Naast Truvo ("Witte/Gouden Gids") en Mediabooks ("De Klapper") beantwoordde de nieuwe speler op de markt, Devriendt Printing ("Infogids Koekelare"), de vragenlijst.

De Witte/Gouden Gids en De Klapper worden kosteloos aangeboden, de Infogids Koekelare kost 3 euro.

Voormelde gidsen bevatten allen reclame. Ze vermelden informatie inzake de toegang tot de nooddiensten en bijzondere toegangsdiensten. Alle papieren gidsen geven, naam (persoon of vennootschap), voornaam, adres, vast telefoonnummer. De Gouden/Witte Gids publiceert tevens het beroep en e-mail adres (tegen betaling), alsook het mobiel nummer indien de abonnee dit verkiest boven een vast nummer of als hij bijkomend hiervoor betaalt. Privénummers worden niet meegegeven.

Truvo en Mediabooks geven diverse gidsen uit naargelang de regio's. Truvo biedt met al de gidsen samen een landelijke dekking aan, De Klapper dekt met haar diverse edities het grootste deel van Oost en West-Vlaanderen. De infogids van Devriendt Printing beperkt zich tot de regio rond Koekelare.

Truvo werkt de telefoongidsen jaarlijks bij. Voor Mediabooks gebeurt dit om de twee jaar. Devriendt Printing herwerkt de Infogids Koekelare om de 5 jaar.

2.3.3.3. Inzake de telefooninlichtingendienst

De vragenlijst werd ingevuld door EDA en Proximus die in verschillende talen telefonische inlichtingendiensten aanbieden voor het opzoeken van zowel nationale als internationale abonneenummers.¹⁰

De dienst van EDA is bereikbaar via om het even welke telefoon, Proximus preciseert dat de operatoren het Service Plan dienen te ondertekenen.

De aanbieders van telefooninlichtingendiensten factureren per seconde. De eindprijs kan verschillen naargelang het gebruikte netwerk. Het tarief is samengesteld uit 2 componenten, een "set up fee" voor het tot stand brengen van de oproep en de prijs per gespreksminuut. Voor beide prijscomponenten werkt EDA met aanbevolen prijzen. Hierbij is het mogelijk dat door de operatoren een bijkomende marge wordt aangerekend. Proximus geeft in haar antwoord een overzicht van de prijs voor de eindgebruiker naargelang het gebruikte netwerk, indien gekend. Op basis van de verstrekte informatie blijkt dat zowel EDA als Proximus voor wat betreft de set up fee als voor de gespreksminuten betaalbare prijzen hanteren. Zo kost bijvoorbeeld voor een oproep naar de nationale inlichtingendiensten waarbij fysieke personen een antwoord verschaffen voor een eindgebruiker, het tot stand brengen van de oproep net als ten tijde van vorige bevraging tussen de 1 en de 2 euro. De gesprekskost voor de eindegebruiker is licht gestegen, dit kost nu tussen de 25 en 35 eurocent per minuut (vorig jaar was dit tussen de 20 en 30 eurocent per minuut).¹¹

Voor wat betreft het gebruikte antwoordsysteem, voorziet EDA 24 uur op 24 in een antwoord door een fysieke operator voor de infonummers 1212 en 1213 (Nl en Fr). Voor het nummer 1414 is dit van 8 uur tot 22 uur (in de vorige bevraging was dit van 6 tot 22 uur). Op overige momenten wordt gebruik gemaakt van een automatisch antwoordsysteem. Proximus maakt gebruik van callcenter operatoren 24 uur op 24 voor de nationale infonummers, voor de internationale inlichtingendiensten is dit net als ten tijde van vorige bevraging van 6h30 tot 22h30, voor de resterende tijd is een volledig geautomatiseerde procedure voorzien. Het infonummer 1234 van Proximus 24 uur op 24 geautomatiseerd.

Op basis van de informatie aangaande de gemiddelde duur om een oproep tot stand te brengen, de gemiddelde beltoon, de gemiddelde duurtijd van het welkomstbericht seconden en de gemiddelde duur voor het opzoeken van de informatie, kan besloten worden dat de inlichtingendiensten ook op dit vlak van goede kwaliteit zijn het service niveau in vergelijking met vorige bevraging eerder constant is.

Privé-nummers worden niet meegedeeld.

¹⁰ EDA's telefonische inlichtingendienst kan op volgende nummers bereikt worden: 1212 (Nl), 1313 (Fr) en 1414 (Eng).

Proximus biedt zowel nationale als internationale telefooninlichtingendiensten aan aan de hand van volgende nummers: 1207 (Nl-nationaal), 1307 (Fr-nationaal), 1407 (Duits/Eng-nationaal), 1204 (Nl-internationaal), 1304 (Fr-internationaal), 1404 (Duits/Eng-internationaal) en 1234 (Nl/Fr-automatisch).

¹¹ De prijsvork in het voorbeeld berust op afrondingen, de exacte data worden vertrouwelijk behandeld.

2.4. Sociale component van de universele dienst

2.4.1. Huidig wettelijk kader

Het sociale element van de universele dienst inzake elektronische communicatie is gedefinieerd in artikel 74 van de WEC. Het bestaat uit de toekenning door sommige operatoren van tariefkortingen aan bepaalde categorieën van personen die gedefinieerd zijn in artikel 22 van de bijlage bij de WEC. De kortingen zijn vastgelegd in artikel 38 van de bijlage bij de WEC en hebben momenteel betrekking op:

- de vaste telefonie;
- de mobiele telefonie;
- internettoegang.

De toekenningsprocedure is vastgesteld in artikel 3 van het koninklijk besluit van 20 juli 2006 tot vaststelling van de nadere regels voor de werking van het sociale element van de universele dienst inzake elektronische communicatie. Deze bepaling schrijft voor dat de aanvragers hun aanvraag richten aan de operator van hun keuze, die deze aanvraag verzendt aan het BIPT. Het is bij dit laatste dat artikel 22, § 2, van de bijlage bij de WEC de oprichting voorschrijft van een databank met betrekking tot de begunstigden van het sociaal tarief, die zich belast met de verificatie van de voorwaarden voor de toekenning van het sociaal tarief.

2.4.2. Uitvoering in 2014-2015

Het sociaal tarief is momenteel, op 30 november 2015, toegekend aan 305.255 begunstigden.

Om de uitwisselingen tussen de operatoren en het BIPT in het kader van de verzoeken om toekenning te vergemakkelijken, heeft het BIPT een computerapplicatie ontwikkeld, genaamd "STTS".

Aan de hand van deze applicatie kunnen de operatoren de adresgegevens van de sociaal-tariefaanvragers ingeven en kan het BIPT de nodige verificaties verrichten om te beslissen over de toekenning of weigering van het sociaal tarief.

De STTS-applicatie maakt sedert 2006 een gedeeltelijke automatisering mogelijk van de verificatie van de toekenningsvoorwaarden door via de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid toegang te krijgen tot verschillende databanken.

Tot medio 2015 had STTS toegang tot het Rijksregister en tot de lijst van referenties van de KSZ, waarin bepaalde verificaties konden worden verricht. Wegens een gebrek aan voldoende gegevens in meer dan 70% van de gevallen was er echter een manuele procedure noodzakelijk, die noopte tot een papieren briefwisseling tussen het BIPT en de aanvrager. Dit vertegenwoordigde meer dan 30.000 dossiers per jaar.

Tabel 1 hieronder laat de activiteit zien van de databank tijdens het jaar 2014. In dat jaar zijn er 47.045 aanvragen ingediend, waarvan er 34.624 geleid hebben tot een manuele procedure.

Tabel 1. Aanvragen voor een sociaal tarief ingediend in 2014 en resultaat van de verificatie van de toekenningsvoorwaarden door de STTS-applicatie

Resultaat	Aantal dossiers in 2014	Percentage
Ja (automatische procedure)	10.806	22,97%
Nee wegens ander sociaal tarief binnen het gezin (automatische procedure)	1.615	3,43%
Misschien (manuele procedure)	34.624	73,60%
Totaal	47.045	100,00%

De dossiers die manueel zijn behandeld door de BIPT-ambtenaren leiden in 2014 tot:

- de toekenning van het recht in 31% van de gevallen;
- de weigering van het recht in 24% van de gevallen;
- een automatische afsluiting (wegens geen antwoord binnen 4 maanden) in 45% van de gevallen.

In 2014 werden 18.139 dossiers werkelijk behandeld door de betrokken dienst van het BIPT, zijnde de in 2014 behandelde dossiers van de "misschien" dossiers¹² die niet leiden tot een automatische afsluiting.

Om de manuele behandeling te verminderen heeft het BIPT sedert verscheidene jaren een project ontwikkeld dat tot doel heeft toegang te krijgen tot meer gegevensbronnen, zodat het merendeel van de toekenningsvoorwaarden geverifieerd kan worden.

Dit "automatiseringsproject" is uitgemond in de in-productie-stelling van een nieuwe, geautomatiseerde versie van de STTS-applicatie op 23 september laatstleden. De STTS-applicatie heeft nu toegang tot de volgende authentieke gegevensbronnen van:

- het Rijksregister (om de voorwaarde na te gaan dat er niet meer dan één begunstigde per gezin is, alsook de voorwaarden in verband met de samenstelling van het gezin)
- de POD Sociale Integratie (om de voorwaarde inzake leefloon te controleren)
- de FOD Financiën (om de inkomensvoorwaarde te controleren)
- de Directie-generaal Personen met een handicap (om de voorwaarde inzake de handicap te controleren)
- het Fonds voor de beroepsziekten (om de voorwaarde inzake de handicap te controleren).

Door toegang te krijgen tot de gegevensbronnen waardoor zo goed als alle toekenningsvoorwaarden kunnen worden gecontroleerd, kan het systeem voortaan automatisch de toekenning van het recht weigeren, door de aanvrager een omstandige brief toe te sturen.

Ook al is er bij de opstelling van dit rapport nog te weinig tijd voorbijgegaan om resultaten voor te stellen over de manuele behandeling, die zou kunnen worden opgestart in geval van betwisting van de weigeringsbrief, kunnen er al twee vaststellingen worden gedaan:

- enerzijds is het percentage aanvragen die automatisch leiden tot de toekenning van het recht – 37,80% te zien in tabel 2 hieronder – duidelijk toegenomen ten opzichte van de 22,97% die was bereikt in 2014 (zie tabel 1 hierboven);

¹² De 18.139 dossiers die in 2014 behandeld werden betreffen de gegenereerde "misschien" dossiers tussen de laatste weken van 2013 tot en met de eerste weken van december 2014, die dus niet exact tot 34.624 (totaal "misschien" gevallen van 1/1/2014 tot en met 31/12/2014, zie tabel 1) bedragen.

- anderzijds hebben de schriftelijke antwoorden de manuele behandeling van 315 dossiers voortgebracht op 83 dagen, wat op jaarbasis 1.385 dossiers zou vertegenwoordigen, hetgeen 13 maal lager ligt dan de 18.139 dossiers die werkelijk behandeld werden in 2014 (zie *supra*).

Tabel 2. Aanvragen voor een sociaal tarief ingediend sedert 24/09/2015 en resultaat van de verificatie van de toekenningsvoorwaarden door de STTS-applicatie

Resultaat	Aantal dossiers van 24/09/2015 tot 17/12/2015	Percentage
Ja (automatische procedure)	4.498	37,80%
Nee wegens ander sociaal tarief binnen het gezin (automatische procedure)	415	3,49%
Nee (automatische procedure ¹³)	6.988	58,72%
Totaal	11.901	100%

2.5. Geografische component

2.5.1. Kwaliteit

De technische voorschriften uit de bijlage WEC leggen kwaliteitsdoelstellingen op aan de aangewezen aanbieder van de universele dienst voor wat betreft de aansluitingstermijn, het storingspercentage, reparaties en klachtenafhandeling.

Momenteel is evenwel geen aanbieder van de vaste geografische component aangewezen. In tegenstelling tot voorgaande jaren bevat dit verslag dan ook geen statistieken betreffende de kwaliteitsvereisten verbonden aan het presteren van de geografische component van de universele dienst.

2.5.2. Betaalbaarheid

2.5.2.1. Vergelijkende prijzenstudie

Het BIPT publiceerde op 22 januari 2015 zijn derde vergelijkende studie “Prijsniveau Telecomproducten in België, Nederland, Frankrijk, Duitsland en het Verenigd Koninkrijk (Tarieven van augustus 2014).” Op 16 december 2015 verscheen de vierde vergelijkende internationale studie waarin de tarieven van augustus 2015 onder de loep werden genomen en werden vergeleken met de prijzen in België, Nederland, Frankrijk, Duitsland, Luxemburg en het Verenigd Koninkrijk.

- *Vaste telefonie*

Voor wat betreft vaste telefonie werden vijf consumentenprofielen ontwikkeld:

1. Laag verbruik (25 oproepen);
2. Medium verbruik, daluren en tijdens het weekend (70 oproepen);
3. Medium verbruik, week overdag (70 oproepen);

¹³ met mogelijke betwisting via een manuele procedure.

4. Hoog verbruik, daluren en tijdens het weekend (120 oproepen);
5. Hoog verbruik, hoofdzakelijk overdag tijdens de week (120 oproepen).

In 2014 concludeerde het BIPT dat het tweede profiel het sterkst aanwezig is in de markt. Voor dit profiel situeerde België zich op de tweede plaats in de rangschikking. België had de laagste gewogen gemiddelde prijs voor de 'zware' profielen 4 en 5. Wat profielen 1 en 3 betreft, scoorde België gemiddeld en moest het Frankrijk en Duitsland voorlaten. Merk evenwel op dat 71,7% van alle huishoudens met een vaste telefonieabonnement dit afnam in bundel waardoor de vergelijkingsoefening waarbij vaste telefonie voorkomt in een bundel meest representatief is.

De analyse van de prijzen van vaste telefonie van augustus 2015 toont aan dat België verder goed scoort voor de 'zware' profielen, maar dat we eerder een ongunstige positie innemen voor wat betreft de 'lichte' gebruikersprofielen. Enkel het Verenigd Koninkrijk en Nederland zijn duurder voor bepaalde profielen.

- *Functioneel internet*

Breedband aan een snelheid van 1 Mbps maakt eveneens deel uit van de universele dienst. De prijzenstudie bekeek in 2014 4 breedband-tariefplannen met als onderscheidend kenmerk de aangeboden snelheid. Categorie 1 betreft het tariefplan met de laagste snelheid, zijnde een snelheid van minder dan 30 Mbps. In deze categorie werden door de geselecteerde Belgische operatoren evenwel geen tariefplannen aangeboden. Over het algemeen was wat betreft breedband standalone producten geen vergelijking mogelijk wegens gebrek aan waarnemingen binnen de groep van geselecteerde Belgische operatoren en wegens onvoldoende representativiteit. Ook naar aanleiding van de analyse van de prijzen van augustus 2015 werd vastgesteld dat in de categorie "minder dan 30 Mbps" voor de geselecteerde Belgische operatoren geen tariefplannen zijn waargenomen.

Voor wat betreft dual-play - breedband met vaste telefonie, boden de geselecteerde Belgische operatoren in 2014 enkel dual-play breedband en vaste telefonie aan met een gemiddelde snelheid. Zonder extra gebruikskosten voor vaste telefonie bekleedde België hiervoor een derde positie binnen de groep van vier landen waar deze dual-play-combinatie werd aangeboden. Wanneer de kosten voor vaste telefonie wel werden meegerekend bekleedde België – zowel voor wat betreft profiel 1 (25 oproepen) als profiel 2 (70 oproepen) - de tweede positie. Eenzelfde beeld werd verkregen voor triple-play (breedband, televisie en vaste telefonie) met een gemiddelde snelheid.

Wat betreft de prijzen in 2015 moet vooreerst opgemerkt worden dat ingevolge de gewijzigde methodologie (andere aanpak m.b.t. vaste telefonie en gewijzigde breedbandcategorieën) een vergelijking met de resultaten van de prijzenstudie 2014 een vertekend beeld kan geven. Evenwel kunnen volgende conclusies meegegeven worden:

- inzake dual play bieden de geselecteerde Belgische operatoren enkel dual-play breedband en vaste telefonie aan met een hoge snelheid (categorie 2). Zonder extra gebruikskosten vaste telefonie neemt België, op de 5 landen waar dit product wordt aangeboden, een derde positie in. Inclusief kosten van een vaste telefonie bekleden we de vierde positie zowel voor wat betreft profiel 1 (25 oproepen) als profiel 2 (70 oproepen);

- inzake triple- play kan gesteld worden dat voor wat betreft categorie 2 (hoge snelheid), zonder extra gebruikskosten vaste telefonie, België op de vijfde plaats staat op zes landen. Inclusief kosten van vaste telefonie staan we voor zowel profiel 1 als 2 op de vierde plaats op 6 landen. Inzake categorie 3 (zeer hoge snelheid) zijn er valide waarnemingen in vijf studielanden (niet in het Verenigd Koninkrijk). Zonder extra gebruikskosten vaste telefonie nemen we de vierde plaats in op 5 landen. Ook inclusief kosten van vaste telefonie staan we voor profiel 1 op de voorlaatste plaats, voor profiel 2 is er een status quo.

2.5.2.2. Huishoudbudgetonderzoek

Het huishoudbudgetonderzoek geeft een gedetailleerd overzicht van de gemiddelde uitgaven van de Belgische huishoudens. Op vraag van de FOD Economie houden maandelijks een 500-tal gezinnen hun huishoudelijke uitgaven bij. In de loop van een jaar worden zo meer dan 6.000 huishoudens opgevolgd.

Uit het meest recente huishoudbudgetonderzoek, gepubliceerd op 25 september 2015, is gebleken dat de Belgische huishoudens gemiddeld 3% van het huishoudbudget besteed hebben aan communicatie. Merk op dat deze rubriek niet enkel vaste telefonie en functioneel internet omvat maar bijvoorbeeld ook postdiensten, mobiele telefonie, snel internet en digitale TV.

Meer in detail geeft de enquête ons het volgende beeld¹⁴:

	Gemiddelde uitgaven per persoon per jaar	
	2012	2014
Vaste telefonische gesprekken en telefoondiensten	24	23
Internetabonnement	18	35
Internetaansluiting	1	1

De rubriek “internetabonnement” bevat evenwel geen verder uitsplitsing naar de aard van de aansluiting (functionele toegang of snel of supersnel internet).

Uit de tariefsimulator blijkt evenwel dat diverse aanbiedingen op de markt beschikbaar zijn aan een maandelijkse abonnementsprijs lager dan 35 euro die toegang geven tot functioneel internet, elk met zijn eigen kenmerken en naargelang de woonplaats van de gebruiker.¹⁵

2.5.2.3. Consumentenenquête

De Consumentenenquête peilde naar de voldoening van de consumenten inzake de tarieven voor vaste telefonie.

Hieruit blijkt de volgende tevredenheidsscore:

- 29,3: zeer tevreden
- 33,4%: eerder tevreden
- 15,9%: noch tevreden, noch ontevreden
- 13%: eerder ontevreden
- 8,4%: helemaal niet tevreden

¹⁴

http://statbel.fgov.be/nl/modules/publications/statistiques/arbeidsmarkt_levensomstandigheden/huishoudbudgetonderzoek_2014.jsp

¹⁵ Verificatie uitgevoerd op 12/10/2015: Billi “Simple Play: 29,99 euro - EDPNet “Enough Internet”: 25,95 euro - Numéricable “Internet 50 méga”: 31,90 euro - Proximus “Start”: 27, 5 euro - Scarlet Internet (ADSL) modem niet inbegrepen: 25 euro - Telenet “Basic internet: 26,99 euro - United Telecom “Surf@Home VDSL”: 23,99 euro -Voo “Toudoo”: 24,95 euro.

2.6. Eindgebruikers met een beperking

Zowel het besluit van 6 mei 2013 betreffende de openbare betaaltelefoons, als het advies van 24 mei 2013 betreffende de universele inlichtingendienst en de beschikbaarstelling van de universele telefoongids, vestigen in het bijzonder de aandacht op de situatie van personen met een handicap. De toegankelijkheid van de opgeheven componenten of van alternatieve oplossingen voor personen met een handicap dient gevrijwaard te worden.¹⁶

Naar aanleiding van voorgaande monitoring oefening werd een vragenlijst gestuurd naar de Nationale Hoge Raad voor Personen met een Handicap, De Belgische Confederatie voor Blinden en Slechtzienden vzw, Brailleliga VZW, het Vlaams Agentschap personen met handicap (VAPH), het Vlaams gebruikersoverleg personen met handicap, de Nationale Vereniging voor Hulp aan Verstandelijk Gehandicapten, l'Agence Wallonne pour l'Intégration des Personnes Handicapées (AWIPH)/la Commission wallonne des personnes handicapé, Personne Handicapée Autonomie Recherchée (PHARE), la Fédération Francophone des Sourds de Belgique (FFSB). De betrokken organisaties stuurden desgevallend de vragenlijst verder door naar de leden.

Het BIPT ontving een beperkt aantal reacties.¹⁷ Daaruit bleek dat de opheffing van de universeledienstverplichtingen inzake openbare betaaltelefoons en de universele inlichtingendienst/de universele telefoongids geen aanleiding gaven tot een aantasting van de gebruikersbescherming. Evenwel maakten sommige respondenten gebruik van de vragenlijst om andere toegankelijkheidsissues aan te kaarten.

Het BIPT is mede daarom van mening dat de kwestie van beschikbaarheid/toegankelijkheid ruimer moet bekeken worden dan in het kader van de universele dienst. Deze problematiek betreft alle openbare elektronische communicatiediensten en aanbieders ervan.

Het BIPT ondernam in 2014-2015 volgende initiatieven dienaangaande:

- controle op de naleving van het besluit van de Raad van het BIPT van 18 maart 2013 betreffende de publicatie door operatoren van de informatie over producten en diensten die bedoeld zijn voor gebruikers met een handicap. en onderzoek van de maatregelen die in andere Europese landen worden genomen om de toegankelijkheid voor personen met een handicap tot elektronische communicatiediensten te verbeteren;¹⁸
- van 12 mei 2015 tot 29 mei 2015 werd een bevraging gehouden m.b.t. de initiatieven van het BIPT inzake toegang tot elektronische communicatiediensten voor eindgebruikers met een beperking;
- op 11 september 2015 gaf het BIPT aan de nationale Hoge Raad voor Personen met een Handicap een overzicht van de werkzaamheden van het BIPT op het vlak van toegankelijkheid van personen met een handicap tot elektronische communicatiediensten;
- op 28 oktober 2015 verzond het BIPT een mailing over het gebruik van de Gari web site aan organsaties die de belangen van eindgebruikers met een hadicap verdedigen.¹⁹

¹⁶ Besluit van 6 mei 2013 betreffende de opheffing van de universeledienstverplichtingen m.b.t. de beschikbaarstelling van openbare betaaltelefoons en andere toegangspunten tot openbare spraaktelefoniediensten van en advies van 24 mei 2013 betreffende de opheffing van de universeledienstverplichtingen inzake de verstrekking van de universele inlichtingendienst en de beschikbaarstelling van de universele telefoongids

¹⁷ Het BIPT ontving 5 reacties van gehandicaptenorganisaties, nl. van de Federatie van Vlaamse DovenOrganisaties vzw (Fevlado), VZW Autistem, het Slechtzienden en Blindenplatform Vlaanderen vzw (SBPV), het Vlaams Communicatie Assistentie Bureau voor Doven vzw (CAB) en de Nationale Hoge Raad voor Personen met een handicap.

¹⁸ Mededeling van de Raad van het BIPT van 4 november 2014 met betrekking tot de controle over de informatieverstrekking door operatoren aan personen met een handicap <http://www.bipt.be/nl/operatoren/telecom/bescherming-van-de-consumenten/mededeling-van-de-raad-van-het-bipt-van-4-november-2014-met-betrekking-tot-de-controle-over-de-informatieverstrekking-door-operatoren-aan-personen-met-een-handicap>

¹⁹ Gari: "Global Accessibility Reporting Initiative", een project om mensen te helpen voorzieningen op mobiele telefoons en andere apparaten te identificeren die hen kunnen helpen bij hun unieke behoeften op het gebied van zicht, gehoor, spraak, behendigheid of cognitie.

2.7. Conclusie monitoring

Het BIPT concludeert dat de opheffing van de universeledienstverplichtingen inzake openbare betaaltelefoons, universele telefoongidsen en de inlichtingendiensten, geen beduidende invloed heeft gehad op het beschermingsniveau dat de eindgebruikers genieten in het kader van de universele dienst.

Hoofdstuk 3. Voorstellen hervorming kader

3.1. Sociale component van de universele dienst

3.1.1. Arrest van het Europees Hof van Justitie van 11 juni 2015

De wet van 10 juli 2012 houdende diverse bepalingen inzake elektronische communicatie verplicht alle ondernemingen met een omzet van meer dan 50 miljoen euro om sociale kortingen toe te staan op vaste telefonie, mobiele telefonie en internettoegang en voorziet tevens in de sectorfinanciering van de eventuele onredelijke last ervan middels een compensatiefonds. Hiertegen werd een vernietigingsberoep ingesteld bij het Grondwettelijk Hof door de operatoren Base en Mobistar. Daarop informeerde het Grondwettelijk Hof via een prejudiciële vraag aan het Europees Hof van Justitie naar de verenigbaarheid van de nationale wetgeving met het Unierecht. Het Europees Hof van Justitie oordeelde op 11 juni 2015 dat de bijzondere tarieven en de financieringsregeling waarin de Universeledienstrichtlijn voorziet enkel van toepassing is op de universele diensten die worden opgesomd in de richtlijn.²⁰

3.1.2. Voorstel BIPT

Met het arrest van het Europees Hof van Justitie van 11 juni 2015 is het duidelijk geworden dat mobiele communicatiediensten niet onder het toepassingsgebied van de universele dienst vallen. Hierdoor kunnen de sociale tarieven voor mobiele telefonie en mobiel internet niet door middel van een compensatiefonds gefinancierd worden. Het sociaal tarief voor vaste telefonie en voor vast internet en hun financieringsregeling is volgens het Hof daarentegen wel in overeenstemming met het unierecht.

Het BIPT benadrukt de noodzaak om de WEC aan te passen, minstens voor wat betreft het sociaal mobiel tarief.

3.2. Geografische component

3.2.1. Situatieschets

3.2.1.1. Aanbieder geografische component

Het vaste geografische element van de universele dienst bestaat uit de levering op het gehele grondgebied aan elke persoon die daartoe een redelijk verzoek indient, ongeacht diens geografische locatie, van:

- de basisdienst inzake openbare telefoondienst op een vaste locatie;

²⁰ HvJ C-1/14 Base Company NV en Mobistar NV tegen Ministerraad.

- een aansluiting op een openbaar communicatienetwerk op een vaste locatie waarmee de eindgebruikers in staat zijn om: telefonische oproepen te versturen en te ontvangen, berichten uit te wisselen via fax en datatransmissie, over een functionele internettoegang te beschikken, bij niet-betaling van de telefoonrekening door een andere abonnee te worden opgebeld en zelf de nooddiensten op te bellen, alsook te beschikken over een technische helpdesk.

De bitsnelheid van functionele internettoegang werd bij koninklijk besluit van 2 april 2014 vastgelegd op minstens 1 Mbps, alle dagen van het jaar, op alle uren van de dag, behalve tijdens een maximumperiode van een uur per dag.

Proximus was tot 1 augustus 2013 belast met de uitvoering van voormelde universeledienstverplichtingen. Tot op heden werd niet overgegaan tot de aanduiding van een aanbieder van de geografische component van de universele dienst conform artikel 71 WEC.²¹

Het BIPT dient evenwel aan te stippen dat, ondanks het uitblijven van een aanwijzing van de aanbieder van de geografische component, het BIPT geen weet heeft van klachten van consumenten dienaangaande. Het BIPT werd op de hoogte gesteld van een aantal moeilijkheden inzake dekking, maar deze betreffen in essentie de dekking door 3G en 4G operatoren of het gebrek aan snel internet. Op geen enkel moment ontving het BIPT een vraag tot interventie ten gevolge van de afwezigheid van functionele internettoegang aan een snelheid van 1 Mbps. Het jaarverslag van 2015 van de Ombudsdienst voor Telecommunicatie maakt evenmin melding van een dergelijke problematiek.

3.2.1.2. Detectering “witte zones”

In navolging van de beleidsnota van Minister De Croo bracht het BIPT de beschikbaarheid van de diverse technologieën in kaart te brengen (hierna “Atlas-project” genaamd), om duidelijkheid te krijgen waar breedbandtoegang op het grondgebied afwezig is.

Nadat deze “witte zones” (dit zijn de zones waar geen functionele internettoegang van 1 Mbps beschikbaar is) onderzocht het BIPT de noodzaak van het opstarten van een aanduidingsprocedure voor de aanbieder van de geografische component van de universele dienst.

a) Proximus databank

Het BIPT ontving van Proximus een databank van adressen met de precieze lokalisering van woningen die op dat moment geen toegang hebben tot internet met een snelheid van 1 Mbps via het Proximus netwerk. Het gaat over tussen de 3000 en 3500 woningen in België.

b) Dekking kabeloperatoren

Vervolgens werd gebruik gemaakt van de tools op de web sites van Voo en Telenet die toelaten per adres na te gaan of er internet beschikbaar is, om te onderzoeken of de kabeloperatoren voor de betrokken 3000 à 3500 adressen voorzien in functionele internettoegang. Hieruit blijkt

²¹ Artikel 74 WEC: “§ 1. De Koning bepaalt, bij een besluit vastgesteld na overleg in de Ministerraad, na advies van het Instituut, de periode van de in artikel 70 vermelde dienstverlening, uitgedrukt in volle kalenderjaren.

§ 2. Voor de aanwijzing van de aanbieder wordt een beroep gedaan op een open mechanisme, waarvan de nadere regels door de Koning worden vastgesteld, op voorstel van het Instituut.

§ 3. Indien na afloop van het in § 2 bedoelde open mechanisme geen enkele offerte in aanmerking is genomen, gaat de Koning, bij een besluit vastgesteld na overleg in de Ministerraad, over tot een aanwijzing van ambtswege, waarbij de Koning de aanbieder aanwijst.”

dat in België tussen de 1700 en 2200 adressen geen functionele toegang tot internet hebben via het vaste netwerk (van Proximus, Voo of Telenet) in april 2015.

c) Data Atlasproject

Op basis van het Atlasproject weten we of in elke zone van 200 m op 200 m een 3G (met vastgelegde drempelwaarde voor veldsterkte op -105 dBm) of 4G (met vastgelegde drempelwaarde op -115 dBm) outdoor-dekking aanwezig is. We weten eveneens hoeveel operatoren in een bepaalde zone aanwezig zijn in een pixel van 200 m op 200 m (0/1/2/3).

- *Methodologie*

Voortgaande op de Atlas gegevens van de operatoren werd voor elk van de 1700 à 2200 adressen nagegaan welke plaatsen door geen, één, twee of drie operatoren werden gedekt, in zowel 3G als 4G. Per plaats/adres werd een dekkingparameter bepaald, gaande van '0' (gedekt door geen enkele operator) tot '6' (gedekt door de 3 operatoren zowel in 3G als in 4G). Een waarde '1' geeft aan dat één operator één dekking geeft (3G of 4G), een waarde 2 geeft aan dat ofwel één operator voorziet in 2 dekkingen (3G en 4G), ofwel dat 2 operatoren elk voorzien in één dekking (3G of 4G), enz.

Tijdens de meetcampagne werden alle plaatsen met markeringen '0' en '1' gecontroleerd. Voor de plaatsen met een markering '2' werd één plaats per Atlas-pixel gecontroleerd (de plaats die zich het dichtst bij het geografische centrum van de pixel bevindt). Voor de plaatsen met een markering '3' of hoger werden geen plaatsen gecontroleerd.

- *Meetresultaten*

In totaal beschikken tussen de 150 en 250 plaatsen die gedekt zijn door minder dan drie 3G of 4G operatoren niet over functionele internettoegang (via mobiele technologie).

Van deze plaatsen, bevinden zich minder dan 20 adressen in niet - "prioritaire gemeenten"²². De overige adressen zijn gelegen in gemeenten waar Mobistar wettelijk verplicht is om bij voorrang te investeren teneinde er uiterlijk tegen 30 november 2016 toegang tot mobiel internet aan te bieden aan minstens 98% van de gezamenlijke bevolking in deze gemeenten.

3.2.1.3. Technische voorschriften

Artikel 69§1 WEC stelt: "*De diensten die bij wijze van universele dienst worden verstrekt, zoals opgesomd in artikel 68, worden op het gehele nationale grondgebied verleend met een kwaliteits- en prijsniveau dat in de bijlage wordt bepaald.*"

Deze voorwaarden kunnen bij KB, binnen de 15 maand na publicatie te bekrachtigen, worden aangepast wanneer de technologische evolutie of de marktvoorwaarden het rechtvaardigen.

De vraag die zich stelt is of de technische voorwaarden uit de bijlage WEC compatibel zijn met de situatie waarin de universele dienst versterkt wordt via de marktkrachten zonder dat wordt over gegaan tot de aanduiding van de aanbieder van de geografische component, zoals hierna

²² Deze "prioritaire gemeenten" zijn de 60 gemeenten opgesomd in de bijlage 2 bij het koninklijk besluit van 6 juni 2013 betreffende radiotoegang in de frequentieband 790-862 MHz. Het betreft gemeenten waar tot nog toe geen enkele operator toereikende 3G-dekking heeft en waar de operator die tijdens de 4G-veiling het lot kocht met de meest veeleisende dekkingverplichtingen, Mobistar, bij voorrang moet investeren.

wordt voorgesteld in 3.2.2.1. Met andere woorden, zijn de technische voorschriften uit de bijlage toepasbaar op alle marktspelers?

Wij vestigen de aandacht op de concrete prestatiedoelstellingen die in de bijlage WEC worden opgelegd aan de aangeduide aanbieder van de universele dienst. Het betreft:

1. de wachttijd bij een aansluiting: binnen vijf werkdagen moet zijn voldaan aan minstens 95% van de geldige contracten tot aansluiting (art. 5 bijlage WEC);
2. het storingspercentage per toegangslijn of het percentage van de storingen op het totale aantal toegangslijnen: hoogstens 7,5% per observatieperiode (art. 7, §1 bijlage WEC);
3. de termijn om storingen op te heffen: minstens 80% binnen 35 volle uren, minstens 95% binnen 40 volle uren en minstens 99% binnen 60 volle uren (art. 7, §2 bijlage WEC);
4. de opheffing van andere storingen dan deze op het niveau van de toegangslijnen: identieke objectieven als in 3 (art. 7, §3 bijlage WEC);
5. de antwoordtijd voor diensten met tussenkomst van een telefonist: gemiddeld maximaal 20 seconden (art. 13 bijlage WEC).

Bij uitblijven van een aanduiding blijven voormelde bepalingen dode letter. Bovendien dient opgemerkt te worden dat deze kwaliteitsobjectieven niet enkel gedateerd zijn - doordat de huidige definitie van "toegangslijn" niet technologisch neutraal is, worden enkel de oude PSTN-lijnen geïmplementeerd – maar bovendien weinig realistisch zijn voor wat betreft de opheffing van storingen. Het objectief voor de opheffing van storingen op de toegangslijnen binnen 35, 40 en 60 volle uren werd sinds 2009 nooit door Proximus behaald.²³

Merk evenwel op dat de kwaliteit van de dienstverlening wel degelijk door het BIPT wordt opgevolgd en dit in het kader van het project "kwaliteitsbarometer". Sedert 2008 verplicht het BIPT de operatoren die vaste en mobiele elektronische-communicatiediensten aanbieden om bepaalde kwaliteitsindicatoren te publiceren op hun eigen website. Deze verplichtingen werden onlangs aangepast door het BIPT bij besluit van 15 juli 2015.²⁴ Hierdoor zullen operatoren op eenvormige wijze op hun website informatie verschaffen over hun prestaties aangaande de tijd voor indienststelling, defecten en storingen, de klantendienst, klachten over facturen en de dekkinggraad van de mobiele netwerken. Deze informatie zal door het BIPT gebundeld worden in een kwaliteitsbarometer die op 1 juli 2016 online zal komen.

3.2.2. Voorstellen BIPT

Conform artikel 103 lid 2 WEC stelt het BIPT volgende aanpassingen aan de universele dienstverplichtingen voor:

3.2.2.1. Voorstel inzake de aanduiding van de aanbieder van de geografische component

Uitgaande van marktontwikkelingen uiteengezet in Hoofdstuk 2, dient de noodzaak van de aanduiding van een aanbieder van de geografische component in vraag gesteld te worden.

Het BIPT stelt voor om een getrappt aanwijzingssysteem in artikel 71, §3 WEC in te voeren waarbij enkel tot aanduiding zal worden overgegaan indien in één of meerdere welbepaalde geografische zones (adressen) de vaste geografische component van de universele dienst niet

²³ Verslag van de Raad van het BIPT met betrekking tot monitoring van de opheffen universele dienstverplichtingen en verslag van de uitvoering van de universeledienstverlening op telecommunicatiegebied in 2013; http://www.bipt.be/public/files/nl/21406/20150114155033_monitoring_NL.pdf.

²⁴ Besluit van de Raad van het BIPT van 15 juli 2015 betreffende de indicatoren voor de kwaliteit van de diensten; <http://www.bipt.be/nl/operators/telecom/bescherming-van-de-consumenten/besluit-van-de-raad-van-het-bipt-van-15-juli-2015-betreffende-de-indicatoren-voor-de-kwaliteit-van-de-diensten>.

op adequate wordt verstrekt aan eenieder die hiertoe een redelijk verzoek indient. De aanwijzing is beperkt tot die bepaalde zones (voorontwerp van wet en geconsolideerde versie in bijlage).

De dienst wordt niet op adequate wijze verstrekt indien de markt niet tegemoetkomt of dreigt tegemoet te komen aan een redelijk verzoek tot aansluiting van een eindgebruiker of als het BIPT heeft vastgesteld dat betaalbaarheid en kwaliteit van de dienstverlening in het gedrang komt of dreigt te komen. Pas dan zal het BIPT de aanduidingsprocedure opstarten die in 2 fases zou verlopen: (1) het BIPT doet een oproep voor de betrokken zone naar operatoren om op vrijwillige basis de dienst te vertrekken (zonder compensatie, buiten de prijs die de consument betaalt) en (2) indien er zich geen operator aanbiedt om op vrijwillige basis en zonder compensatie de dienst tegen een betaalbare prijs te verstrekken, duidt het BIPT ambtshalve een aanbieder aan (herwerkt artikel 71§3, lid 1 WEC). Als deze er in slaagt om aan te tonen dat de aanduiding aanleiding kan geven tot een onredelijke last waarvoor compensatie kan gevorderd worden, kan het BIPT een procedure voor de aanduiding bij open mechanisme lanceren met compensatie (herwerkt artikel 71§3, lid 2 WEC). In dat geval zal de sector de eventuele nettokost verbonden aan de aanduiding vergoeden als deze een onredelijke last vormt via een activering van het compensatiefonds.

3.2.2.2. Voorstellen inzake de technische voorschriften aangaande de geografische component

Voorgesteld wordt om de concrete objectieven uit de bijlage WEC te vervangen door een systeem van monitoring op basis van het bestaand artikel 113 WEC zoals dit momenteel gebeurt aan de hand van de prestatie-indicatoren vastgesteld bij BIPT-besluit van 15 juli 2015.

In eerste instantie zal het BIPT de kwaliteit op basis van deze indicatoren monitoren.

Als het BIPT vaststelt dat de kwaliteitsstandaard zoals vastgesteld in de regels inzake universele dienst in het gedrang komt, machtigt de wetswijziging het BIPT om overeenkomstig artikel 11,4 van de Universeledienstrichtlijn, concrete prestatiedoelstellingen op te leggen aan de aanbieder die is aangeduid overeenkomstig het gewijzigde artikel 71,§3 van de wet.

Hoofdstuk 4. Besluit

Het BIPT stelt vast dat de gebruikers geen negatieve impact ondervonden hebben van de opheffing van de universeledienstverplichtingen voor de telefooncellen en de telefoongidsen/inlichtingendiensten. Bijgevolg zijn er geen indicaties voorhanden om de universele dienst op deze vlakken aan te passen.

Inzake de sociale tarieven wijst het BIPT op de noodzaak de wetgeving aan te passen aan het arrest van het Europees Hof van Justitie van 11 juni 2015.

Wat betreft de geografische component dient opgemerkt te worden dat het uitblijven van de aanduiding van een aanbieder geen negatieve gevolgen lijkt te hebben voor de eindgebruikers. Het BIPT pleit voor een pragmatisch mechanisme waarbij enkel wordt aangeduid wanneer en waar de noodzaak van een aanwijzing werd aangetoond en wordt geopteerd voor een meer doorgedreven monitoring van alle aanbieders van elektronische communicatiediensten. Dit kan door de kwaliteitsobjectieven van de aangewezen aanbieder te vervangen door een pakket van kwaliteitsindicatoren van toepassing op de alle spelers.

Charles Cuvelliez
Lid van de Raad

Axel Desmedt
Lid van de Raad

Luc Vanfleteren
Lid van de Raad

Jack Hamande
Voorzitter van de Raad