



B I P T

**BELGISCH INSTITUUT VOOR POSTDIENSTEN
EN TELECOMMUNICATIE**

**VERSLAG VAN DE RAAD VAN HET BIPT
MET BETREKKING TOT MONITORING VAN DE OPGEHEVEN UNIVERSELE
DIENSTVERPLICHTINGEN EN VERSLAG VAN DE UITVOERING VAN DE
UNIVERSELEDIENSTVERLENING OP TELECOMMUNICATIEGEBIED IN 2013**

5 november 2014

INHOUDSOPGAVE

Voorwoord	3
1. Monitoring activiteiten BIPT 2012-2013: hervorming universele dienst	4
1.1 DE OPENBARE BETAALTELEFOONS	4
1.2 DE UNIVERSELE INLICHTINGENDIENST EN DE BESCHIKBAARSTELLING VAN DE UNIVERSELE TELEFOONGIDS	4
1.3 GEOGRAFISCHE COMPONENT	5
2. Monitoring activiteiten naar aanleiding van de hervorming van de universele dienst.....	7
2.1 VRAGENLIJSTEN.....	7
2.1.1 <i>Vragenlijst telefooncabines.....</i>	7
2.1.2 <i>Vragenlijst telefonische inlichtingendiensten, papieren en elektronische telefoongids</i>	8
2.1.3 <i>Vragenlijst gebruikers.....</i>	10
2.2 ENQUÊTE NAAR DE PERCEPTIE VAN DE BELGISCHE ELEKTRONISCHE-COMMUNICATIEMARKT	13
2.3 PRIJZENSTUDIES	13
2.4 CONCLUSIE MONITORING	14
2.5 AANPASSING TARIEF – EN KWALITEITSVEREISTEN INGEVOLGE DE HERVORMING VAN DE UNIVERSELE DIENST.	15
3. Kwaliteitsvereisten inzake geografische component (niet-opgeheven UD-verplichtingen)	17
3.1 DE TECHNISCHE VOORWAARDEN VOOR DE VERRICHTING VAN HET VASTE GEOGRAFISCHE ELEMENT VAN DE UNIVERSELE DIENST	17
3.1.1 <i>Wachttijd bij aansluiting op het netwerk (art. 5 en 6 van de bijlage bij de WEC).....</i>	17
3.1.2 <i>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).....</i>	19
3.1.3 <i>Opheffing van de storingen op de toegangslijnen (art. 7, § 2-3, van de bijlage bij de WEC).....</i>	19
3.1.4 <i>Opheffing van de andere storingen (art. 7, § 3, in fine van de bijlage bij de WEC).....</i>	21
3.1.5 <i>Antwoordtijd voor diensten met tussenkomst van een telefonist (art. 13 van de bijlage bij de WEC)</i>	22
3.1.6 <i>Betwistingen van en complexe vragen over facturering (art. 18 van de bijlage bij de WEC).....</i>	23
3.2 KOSTELOOSHEID VAN DE MINIMUMDIENST (ART. 34, § 3, VAN DE BIJLAGE BIJ DE WEC).....	24
3.3 CONCLUSIE.....	25
4. Algemene conclusie	25

Voorwoord

Met dit verslag stelt het BIPT de resultaten voor van de controle op de universele dienst inzake elektronische communicatie.

Voorliggend rapport berust op artikel 103 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie (hierna “WEC”) dat het BIPT belast 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 ten gevolge van de werkzaamheden van het BIPT in 2012-2013 waardoor de verplichtingen m.b.t de openbare beltaaltelefoons, de universele inlichtingendienst en de beschikbaarstelling van de universele telefoongids, werden opgeheven (zie verder Hoofdstuk 1). De activiteiten van het BIPT aangaande de opgeheven universeledienstverplichtingen beogen na te gaan of de afschaffing van de universeledienstverplichtingen geen beduidende invloed heeft op het beschermingsniveau dat de eindgebruikers genieten in het kader van de universele dienst.

Voor wat betreft de overblijvende componenten dient opgemerkt te worden dat een open mechanisme wordt voorbereid dat beoogt een aanbieder van de geografische component aan te duiden en dat inzake het sociale element van de universele dienst alle operatoren met een omzet hoger dan vijftig miljoen euro, het sociale element van de universele dienst dienen aan te bieden.

Dit rapport betreft enerzijds een verslag van de monitoring (Hoofdstuk 2) m.b.t. de opgeheven UD-verplichtingen, anderzijds worden ook de statistieken weergegeven van de nog bestaande UD-verplichtingen (Hoofdstuk 3) inzake kwaliteitsvereisten van de geografische component. Aangezien de aanwijzing van Belgacom als standaardaanbieder van de universele dienst afgelopen is op 1 augustus 2013 overeenkomstig artikel 150 van de wet van 10 juli 2012, slaan de cijfers in hoofdstuk 3 slechts op de periode van 1 januari tot 31 juli 2013.

1. Monitoring activiteiten BIPT 2012-2013: hervorming universele dienst

Het BIPT belastte midden 2012 de consultancy onderneming Analysys Mason, bijgestaan door de advocatenkantoren Deprevernet en Hogan Lovells, met de analyse van de aspecten van universele dienst van de markt voor elektronische communicatie om onder andere te onderzoeken of sommige universeledienstverplichtingen nog gehandhaafd moeten worden. Het BIPT beoogde na te gaan of de huidige universele dienst zoals vastgesteld in Hoofdstuk I van Titel IV WEC in overeenstemming is met de reële behoeften van de eindgebruiker. De analyse resulteerde in stellingnames van het BIPT op vlak van de openbare betaaltelefoons, de universele inlichtingendienst en universele telefoongids, alsook inzake de geografische component van de universele dienst.

Onderstaand overzicht herinnert aan de voornaamste punten van de werkzaamheden verricht in 2012 en 2013 in het kader van de monitoring van de universele dienst inzake elektronische communicatie. De monitoring georganiseerd in 2014 bouwde verder op de hieronder geschetste evolutie.

1.1 De openbare betaaltelefoons

Artikel 75, § 1, van de WEC schrijft voor: *"§ 1. De beschikbaarstelling van openbare betaaltelefoons of andere toegangspunten voor openbare spraaktelefoniediensten bestaat uit de aanleg, het onderhoud en de werking van openbare betaaltelefoons of andere toegangspunten voor openbare spraaktelefoniediensten volgens de voorwaarden die in de bijlage zijn vastgesteld om te voorzien in de redelijke behoeften van de eindgebruikers, wat betreft de geografische spreiding, het aantal openbare telefoons of andere toegangspunten, toegankelijkheid voor eindgebruikers met een handicap en de kwaliteit van de diensten"*.

Als het BIPT de zekerheid heeft dat deze diensten of vergelijkbare diensten op ruime schaal beschikbaar zijn, kan het besluiten dat de universele dienstverplichtingen inzake openbare betaaltelefoons geheel of gedeeltelijk worden opgeheven.¹

Het BIPT analyseerde de aard van de vraag, de structuur van het aanbod, de mogelijke moderne toepassingen en de toegankelijkheid van zulke diensten. Op 6 mei 2013 besloot het BIPT tot de opheffing van de universeledienstverplichtingen inzake de openbare betaaltelefoons na vastgesteld te hebben dat de diensten voor mobiele telefonie wel degelijk diensten zijn die vergelijkbaar zijn met de openbare betaaltelefoons tegen tarieven die minstens even betaalbaar zijn als die van de openbare betaaltelefoons.²

1.2 De universele inlichtingendienst en de beschikbaarstelling van de universele telefoongids

Artikel 79, §1 WEC omschrijft de universele inlichtingendienst als volgt: *"De universele inlichtingendienst bestaat uit het ter beschikking stellen van een telefooninlichtingendienst op het gehele nationale grondgebied volgens de voorwaarden die in de bijlage zijn vastgelegd."*

Artikel 86, §1 WEC definieert de universele telefoongids: *"De universele telefoongids is de telefoongids die beantwoordt aan de in de bijlage opgenomen voorwaarden inzake inhoud, vervaardiging, verspreiding en publicatie van reclame."*

¹ Art. 75, § 2 WEC: *"Het Instituut kan besluiten dat de in de eerste paragraaf bedoelde verplichtingen die aan een operator worden opgelegd geheel of gedeeltelijk worden opgeheven indien het de zekerheid heeft dat deze diensten of vergelijkbare diensten op ruime schaal beschikbaar zijn. Alvorens zijn besluit te nemen houdt het Instituut een raadpleging volgens de nadere regels van artikel 139"*.

² Het besluit is beschikbaar op de web site van het BIPT: http://www.bipt.be/public/files/nl/20988/Decision_06052013_NL.pdf

Na een voorafgaande analyse van de werking van de betrokken markten kan het BIPT adviseren om de universeledienstverplichtingen inzake de verstrekking van de universele inlichtingsdienst en de beschikbaarstelling van een universele telefoongids op te heffen op voorwaarde dat dit advies onderworpen wordt aan een openbare raadpleging en vervolgens hernomen wordt in een in de Ministerraad overlegd koninklijk besluit.³

Volgend op een analyse van de aard van de vraag, de structuur van het aanbod, de mogelijke moderne toepassingen en de toegankelijkheid van de universele inlichtingendienst en de beschikbaarstelling van de universele telefoongids, adviseerde het BIPT op 24 mei 2013 om de verplichtingen met betrekking tot de universele inlichtingendienst en de beschikbaarstelling van de universele telefoongids, op te heffen. Het advies berust op de zekerheid dat deze diensten of vergelijkbare diensten op ruime schaal beschikbaar zijn.⁴

Het advies van het BIPT werd bevestigd bij 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.

1.3 Geografische component

Het BIPT bracht op 13 januari 2014 een voorstel⁵ uit betreffende de vaststelling van de bitsnelheid van functionele internettoegang in het kader van het geografisch element van de universele dienst, alsook een advies betreffende het geografische element van de universele dienst.

Hierin suggereerde het BIPT om:

- de minimale nominale bitsnelheid van de functionele internettoegang te verhogen van 56 Kbps naar 1 Mbps en dit gedurende alle dagen van het jaar, op alle uren van de dag, behalve tijdens een maximumperiode van een uur per dag. Voor de verwezenlijking hiervan kan eventueel gewerkt worden met een consortium dat verschillende technologieën combineert;
- de kwaliteitsvereisten voorzien in artikel 7, §2 bijlage WEC die stellen dat minstens 95 % van de geldig gemelde storingen op de toegangslijnen moeten opgeheven zijn binnen 40 volle uren en minstens 99 % binnen 60 volle uren, op te heffen;

³ Zie de artikelen 79, § 2, en 86, § 2, WEC: "Op advies van het Instituut kan de Koning bij een in de Ministerraad overlegd besluit, beslissen dat er geen verplichtingen zoals beoogd in paragraaf 1 zullen worden opgelegd aan een operator indien Hij de garantie heeft dat deze diensten of vergelijkbare diensten in grote mate toegankelijk zijn. Alvorens zijn advies te geven, houdt het Instituut een raadpleging volgens de nadere regels van artikel 139".

⁴ Het advies is beschikbaar op de web site van het BIPT: <http://www.bipt.be/nl/operatoren/telecom/universele-dienst/advies-van-de-raad-van-het-bipt-van-24-mei-2013-betreffende-de-opheffing-van-de-universeledienstverplichtingen-inzake-de-verstrekking-van-de-universele-inlichtingendienst-en-de-beschikbaarstelling-van-de-universele-telefoongids>.

⁵ Overeenkomstig de WEC dient het BIPT een voorstel te formuleren op basis waarvan de Koning de snelheid van functionele internettoegang vaststelt:

Art. 70,§1, 2°, c) van de wet van 13 juni 2005 (hierna WEC): "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: (...)2° van een aansluiting op een openbaar communicatienetwerk op een vaste locatie waarmee de eindgebruikers in staat zijn om: (...)c) over een functionele internettoegang te beschikken".

Art. 16 bijlage WEC: "De aansluiting bedoeld in artikel 70, § 1, 2°, c), moet de eindgebruikers in staat stellen te beschikken over een functionele internettoegang door middel van een specifiek contract met een internetserviceprovider.

De Koning bepaalt op voorstel van het Instituut de snelheid van deze functionele toegang, naar behoren rekening houdende met de specifieke marktomstandigheden, met name de door de meerderheid van de abonnees gebruikte bandbreedte en de technische haalbaarheid. De aanduiding van de snelheid is opgenomen in het in artikel 103 bedoelde rapport."

- de price cap te vervangen door een gesimplificeerd model uitgaande van de prijsuniformiteit en de verplichting het tarief voor de betrokken diensten vast te stellen op een tarief lager of gelijk aan het tarief voor het financieel meest interessante aanbod.⁶

In navolging van de werkzaamheden van het BIPT werden op 2 april 2014 drie koninklijke besluiten genomen:

- het koninklijk besluit tot vastlegging van de bitsnelheid voor functionele internettoegang in het kader van de verstrekking van het geografische element van de universele dienst inzake elektronische communicatie: de snelheid wordt vastgelegd op 1 Mbps;
- het koninklijk besluit betreffende de wijziging van bepaalde doelstellingen inzake dienstkwaliteit die door de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie worden opgelegd aan de aanbieder van het geografische element van de universele dienst. Het advies van het BIPT om een aantal prestatiedoelstellingen te schrappen werd in dit koninklijk besluit niet gevolgd. Evenwel werd voorzien dat het BIPT een besluit dient te nemen inzake de gevallen waarvan de duur van de opheffing van de storing niet wordt meegerekend omdat het objectief inzake de opheffing van storingen niet kon worden vervuld om redenen waarover de aanbieder geen controle heeft en die niet kunnen worden toegeschreven aan een fout van hem. De modaliteiten van de gegevensoverdracht en de goedkeuring van de aangehaalde redenen dienen tevens te worden vastgelegd door het BIPT. De Raad van het BIPT nam dit besluit op 26 september 2014.
- het koninklijk besluit houdende wijziging van de financiële voorwaarden inzake de verstrekking van de geografische element van de universele dienst in het kader van de elektronische communicatie. Conform het advies van het BIPT schrapt het besluit de bestaande price cap en stelt het een mechanisme vast dat rust op de verplichting om op het hele grondgebied een uniform betaalbaar tarief aan te bieden voor de verrichting van het geografische element van de universele dienst en op het feit dat het tarief voor de diensten die onder het geografische element vallen, lager moet zijn dan of gelijk aan het tarief voor het financieel meest interessante aanbod van de aanbieder.

Naast bovenstaande koninklijke besluiten werd eveneens een koninklijk besluit en wetswijziging aangenomen omtrent de vergoeding van de geografische aanbieder. Deze behelzen de berekening van de kostprijs van de universeledienstverplichting voor wat betreft de geografische component. Voorheen voorzag het KB van 27 april 2007 tot vaststelling van de nadere regels van het open mechanisme voor het aanwijzen van de aanbieder van het vaste geografische element van de universele dienst inzake elektronische communicatie dat het BIPT de kostprijs van de universeledienstverplichting vooraf moest ramen volgens parameters die het BIPT enkel kon inschatten. Door de aanpassing bij KB van 28 februari 2014 van voormeld besluit en door de wijziging van artikel 101 WEC, kan het BIPT ex-post de nettokosten van de aangeduide aanbieder verifiëren.

⁶ Het document is beschikbaar op de web site van het BIPT http://www.bipt.be/public/files/nl/21256/geografische_component_NL.pdf

2. Monitoring activiteiten naar aanleiding van de hervorming van de universele dienst

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 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°, 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.⁷

Het BIPT kan in het kader van deze controle, conform artikel 14, § 2, 2° van de BIPT-wet, alle nuttige informatie opvragen aan betrokkenen.

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

2.1 Vragenlijsten

Het BIPT stelde vijf vragenlijsten op die op 4 april 2014 in elektronische vorm (Excel bestand) naar belanghebbenden werden verstuurd.

2.1.1 Vragenlijst telefooncabines

Voor wat betreft de openbare betaaltelefoons controleert het BIPT de beschikbaarheid van alternatieven voor openbare betaaltelefoons alsook hun functies, prijs, dekking en toegankelijkheid ervan, met name voor personen met een handicap.

Het BIPT stuurde daartoe een vragenlijst gericht aan de aanbieder van de telefooncabines die peilt naar de geografische spreiding, tariefstructuur en inkomsten van de overblijvende telefooncellen.

Uit de antwoorden van Belgacom blijkt dat op het moment van de vraagstelling (april 2014) nog 1.700 openbare telefooncellen in gebruik zijn, verspreid over 400 gemeente. De prijs van een basiseenheid bedraagt 0,50 cent voor 75 seconden beltijd nationaal en 27 seconden internationaal tijdens piekuren, de communicatietijd wordt verdubbeld tijdens daluren. Het

⁷ Wet van 17/1/2003 m.b.t. het statuut van de regulator van de Belgische post- en telecommunicatiesector, art. 14: “§ 1. Onverminderd zijn wettelijke bevoegdheden, heeft het Instituut de volgende taken m.b.t. elektronische communicatienetwerken en elektronische communicatiediensten, eindapparatuur, radioapparatuur en m.b.t. postdiensten en openbare postnetwerken zoals gedefinieerd door artikel 131 van de wet van 2/03/1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven (...) 3° het toezicht op de naleving van de wet van 13/06/2005 betreffende de elektronische communicatie, alsook titel I, hoofdstuk X en titel III en IV van de wet van 21/03/1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven, van de wet van 30/03/1995 betreffende de elektronische communicatienetwerken en -diensten en de uitoefening van omroepactiviteiten in het tweetalig gebied Brussel-Hoofdstad en hun uitvoeringsbesluiten.”

Wet van 13/06/2005. betreffende de elektronische communicatie, art. 69: “§ 1. 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.

§ 2. Wanneer de technologische evolutie of de marktvoorwaarden het rechtvaardigen, kan de Koning, bij een besluit vastgesteld na overleg in de Ministerraad, de bepalingen van de bijlage opheffen, aanvullen, wijzigen of vervangen.

§ 3. Het in § 2 bedoelde ontwerpbesluit wordt aan het met redenen omkleed advies van de afdeling Wetgeving van de Raad van State onderworpen. Dit advies wordt, samen met het verslag aan de Koning en het koninklijk besluit waarop het betrekking heeft, bekendgemaakt.

§ 4. Het koninklijk besluit genomen krachtens § 2 van dit artikel wordt opgeheven wanneer het niet binnen vijftien maanden na de bekendmaking in het Belgisch Staatsblad bij wet werd bekrachtigd.”

Bijlage WEC, art. 33/1: “Indien geen enkele operator is aangewezen om een of meer van de in art. 68 vermelde universele dienstverrichtingen te verstrekken, dan houdt het Instituut toezicht op de ontwikkeling en het niveau van de tarieven voor de eindgebruiker van elke betrokken dienst, met name m.b.t. de nationale consumentenprijzen en inkomens.”

element “prijs” wordt verder geanalyseerd aan de hand van de prijzenstudies (zie verder punt 3).

De gemiddelde maandelijkse inkomsten per telefooncel bedragen 4 euro, gemiddeld gebeuren 4 oproepen per maand per telefooncel.

2.1.2 Vragenlijst telefonische inlichtingendiensten, papieren en elektronische telefoongids

Voor wat betreft de universele inlichtingendienst en de beschikbaarstelling van de universele telefoongids heeft de follow-up van het BIPT onder meer betrekking op het gebruikte antwoordsysteem, de opzoekingsmethoden, de aard en up-date van de verstrekte gegevens, de wacht- en antwoordtijd en “de betaalbaarheid”.

Het BIPT stuurde drie vragenlijsten aan Belgacom, EDA, Truvo, Idangie, Infobel en Mediabooks inzake hun aanbod van telefonische inlichtingendiensten, papieren telefoongidsen en elektronische telefoongidsen.

De antwoorden van de respondenten kunnen als volgt samengevat worden:

- Inzake elektronische telefoongidsen

De vragenlijst werd ingevuld door Truvo, EDA, Belgacom en Infobel. Mediabooks maakte haar voornemen kenbaar om haar papieren gids, De Klapper, ook weldra elektronisch te lanceren.⁸

Uit de antwoorden blijkt dat alle beschikbare elektronische gidsen gratis te consulteren zijn, ze bevatten allen reclame. In de regel zijn de elektronische telefoongidsen beschikbaar in meerdere talen.⁹

De beschikbare elektronische gidsen hebben een nationale dekking.

Er werden in de regel geen bijzondere toegankelijkheidsopties voor personen met een handicap geboden, weliswaar wordt gewezen op de mogelijkheid de lettergrootte in te stellen via de browser en blijkt de web site van Infobel compatibel te zijn met de BrowseAloud toepassing.

De gidsen worden op regelmatige basis bijgewerkt. Alle beschikbare gidsen geven minimaal naam (persoon of vennootschap), voornaam, adres, vast telefoonnummer en indien beschikbaar mobiel nummer en mail adres, alsook desgevallend beroep. Zowel eenvoudige opzoekingen aan de hand van diverse trefwoorden (zoals naam, beroep...), als samengestelde opzoekingen zijn mogelijk. Alle elektronische gidsen bieden tevens de functie van omgekeerd zoeken op nummer.

⁸ Truvo beheert volgende elektronische gidsen: www.wittegids.be (NI), www.pagesblanches.be (Fr), www.whitepages.be (Eng), m.wittegids.be (NI), m.pagesblanches.be (Fr), m.whitepages.be (Eng), goudengids app (NI), pages d'or app (Fr), goldenpages app.(Eng). De elektronische gidsen van EDA zijn: www.de1212.be (NI), www.le1313.be (Fr), www.1313.be (Fr), www.1414.be (Eng). Belgacom staat in voor www.1207.be (NI), www.1307.be (Fr), m.1207.be (NI), m.1307.be (Fr).

[Infobel biedt “www.infobel.com” aan.](http://www.infobel.com)

Mediabooks is zinnens de elektronische versie van haar papieren gids “De Klapper” on line te zetten: www.deklapper.be en www.mediabooks.be.

⁹ De elektronische gidsen van Truvo zijn beschikbaar in het Nederlands, Frans en Engels, de gidsen van EDA eveneens en bijkomend in het Duits, Bulgaars en Pools. Belgacom’s elektronische gidsen kunnen in het Nederlands en Frans geconsulteerd worden. De elektronische versie van “De Klapper” zal enkel in het Nederlands beschikbaar zijn, www.infobel.com kan in het Nederlands, Frans, Engels, Duits, Italiaans en Spaans geraadpleegd worden.

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 de regel geval geen geheime nummers door, ofwel wordt de aanduiding “privé” in de listings van de operatoren gerespecteerd door de aanbieders van telefoongidsen. Het opzoeken van een geheim nummer levert geen resultaat op.

De elektronische gidsen van Truvo maken de informatie over de toegang tot de nooddiensten op een bijzondere manier duidelijk, nl. onder de hoofding “SOS-nummers”, een aantal administratieve organisaties zijn terug te vinden onder “Publieke organisaties”. Belgacom gebruikt de rubriek “Nuttige nummers”, Infobel refereert naar “Hulpdiensten” en “Administraties”.

Sommige aanbieders wijzen op moeilijkheden voor het bekomen van abonneegegevens van operatoren. EDA wijst hierbij in het bijzonder op de kwaliteit van de data. Belgacom preciseert dat haar database dagelijks wordt geüpdatet voor zover nieuwe gegevens doorgestuurd worden, niet alle operatoren hanteren immers eenzelfde frequentie om abonneegegevens door te sturen. Tevens wijst Belgacom op een project om de technische processen voor het aanleveren van abonneegegevens te vereenvoudigen en om operatoren die nog geen abonneegegevens leveren, hiertoe aan te zetten. Infobel betreurt het gebrek aan eenvormigheid voor het overmaken van abonneegegevens door operatoren en wijst erop dat sommige operatoren geen of abonneegegevens doorgeven of dit niet correct doen.

- Inzake de papieren telefoongidsen

De enquête werd beantwoord door Truvo en Mediabooks.

Zowel Truvo's “Witte/Gouden Gids” als “De Klapper” van Mediabooks worden kosteloos aangeboden. Ze bevatten reclame.

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 aanbieders werken de papieren telefoongidsen regelmatig bij. 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 door de abonnee, alsook het mobiel nummer indien de abonnee dit verkiest boven een vast nummer of als hij bijkomend hiervoor betaalt.

De aanbieders van papieren telefoongidsen eerbiedigen privénummers: geheime nummers worden niet gegeven door de operatoren die abonneegegevens verstrekken.

De papieren gidsen bevatten informatie inzake de toegang tot de nooddiensten en bijzondere toegangsdiensten.

- Inzake de telefooninlichtingendienst

Het BIPT ontving antwoorden van EDA en van Belgacom die in verschillende talen telefonische inlichtingendiensten aanbieden.¹⁰

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

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

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

De aanbieders van telefooninlichtingendiensten factureren per seconde. De eindprijs kan verschillen naargelang het gebruikte netwerk. Voor wat betreft de prijs betaald door de eindgebruikers wordt onderscheid gemaakt tussen enerzijds een "set up fee" voor het tot stand brengen van de oproep en anderzijds met een prijs per gespreksminuut. Voor beide prijscomponenten werkt EDA met aanbevolen prijzen, hierbij is het mogelijk dat door de operatoren een bijkomende marge wordt aangerekend. Belgacom 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 Belgacom 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, het tot stand brengen van de oproep tussen de 1 en de 2 euro en bedraagt de gesprekskost 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 1313 (Nl en Fr). Voor het nummer 1414 is dit van 6 uur tot 22 uur, de overige tijd wordt gebruik gemaakt van een automatisch antwoordsysteem. Belgacom maakt gebruik van callcenter operatoren 24 uur op 24 voor de nationale infonummers 1207, 1307 en 1407, voor de internationale inlichtingendiensten is dit van 6h30 tot 22h30, voor de resterende tijd is een volledig geautomatiseerde procedure voorzien. Het infonummer 1234 van Belgacom 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.

Beide aanbieders werken hun data op regelmatige basis bij. Zowel Belgacom als EDA bieden diverse zoekmogelijkheden aan en voorzien tevens dat de gevraagde informatie per SMS kan overgezonden worden. Bijkomend biedt Belgacom ook een doorverbindingsdienst aan en een berichtendienst.

Privé-nummers worden niet meegedeeld.

EDA en Belgacom wijzen op de moeilijkheden om correcte abonneegegevens te krijgen (zie hierboven).

2.1.3 Vragenlijst gebruikers

Een vragenlijst gericht aan consumenten-en gehandicaptenorganisaties gaat de rechtstreekse impact na op de gebruikers van de afschaffing van de betrokken universele dienstverplichtingen.

De vragenlijst werd opgestuurd naar de consumentenorganisaties Testaankoop en het Onderzoeks- en Informatiecentrum van de Verbruikersorganisaties (OIVO), alsook naar een aantal verenigingen die ijveren voor de belangen van personen met een handicap, namelijk: de Nationale Hoge Raad voor Personen met een Handicap, De Belgische Confederatie voor Blinden

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

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 reacties van OIVO, 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.

Het OIVO stelde geen klachten omtrent deze materie ontvangen te hebben.

De opmerkingen van de organisaties die personen met een handicap vertegenwoordigen worden hieronder samengevat.

- Inzake openbare betaaltelefoons en mobiele telefonie als alternatief:

De Nationale Hoge Raad voor Personen met een handicap merkt op dat de openbare telefooncellen zeldzaam worden en onder meer voor personen met een visuele beperking altijd ontoegankelijk geweest zijn. De Nationale Hoge Raad stipt aan dat bijna al deze personen nu een GSM hebben.

Het CAB wijst op klachten over tarieven en toegankelijkheid. Problematisch voor het CAB blijkt de financiering van afstandstolken. Het CAB stelt dienaangaande: *“Momenteel zijn het enkel het VAPH en de VDAB die in Vlaanderen het afstandstolken experimenteel subsidiëren, zodat dit gratis is voor de dove gebarentalige consument. Structureel zou echter de overheid die verantwoordelijk is voor telecommunicatie mee moeten verantwoordelijkheid dragen voor de meerkosten die het concept “afstandstolken” genereert. Dit is ook wat de EU wenst. Noch openbare noch mobiele telefonie is toegankelijk voor dove gebarentaligen, tenzij deze telefonie uitgerust is met een webcam, voldoende datacapaciteit en internetsnelheid heeft om het call center van de “afstandstolkendienst” in te schakelen. In dit call center zit een tolk gebarentaal voor een webcam en scherm. De dove persoon belt via zijn webcam en toestel naar het call center, dat verbinding maakt met de horende gesprekspartner. De tolk vertaalt de gebarentaal naar gesproken taal. Omgekeerd vertaalt de tolk de gesproken taal van de horende gesprekspartner naar de gebarentaal van de dove gesprekspartner.”*

Voor wat betreft de verwijzing door het CAB naar de Europese regelgeving, dient aangestipt te worden dat de richtlijn 2002/22/EG van het Europees Parlement en de Raad van 7 maart 2002 inzake de universele dienst en gebruiksrechten met betrekking tot elektronisch communicatienetwerken en -diensten (“Universeledienstrichtlijn”) inderdaad bijzondere aandacht heeft voor het gebruik door personen met een handicap van elektronische communicatiediensten. De Europese regelgever is van oordeel dat *“De toegang van gehandicapte eindgebruikers tot diensten moet gelijkwaardig zijn aan de toegang die voor andere eindgebruikers beschikbaar is. Te dien einde moet de toegang functioneel gelijkwaardig zijn zodat gehandicapte eindgebruikers, weliswaar met andere middelen, kunnen genieten van dezelfde bruikbaarheid van diensten als andere eindgebruikers.”* (overweging 12). Het BIPT volgt deze toegankelijkheidsproblematiek van nabij op (zie verder p. 2.4).

De problematiek van de afstandstolken werd door VAPH, CAB, Fevlado en CAB toegelicht tijdens een vergadering met het BIPT op 23 juli 2014. Het project dat momenteel loopt werd opgestart in oktober 2012 en voorziet een 300-tal gehoorgestoorde proefpersonen van de nodige software om een beroep te kunnen doen op afstandstolken. Het project wordt nog tot eind 2015

gefinancierd door subsidies van de Vlaamse overheid. Tijdens het overleg wezen de betrokken organisaties op de Universeledienstrichtlijn die gelijkwaardige toegankelijkheid voor personen met een handicap voorschrijft en de invulling daarvan in Zweden en Nederland: in Zweden wordt de dienst gesubsidieerd via het Zweedse Post en Telecom Agentschap (PTS), in Nederland schreef de overheid een openbare aanbesteding uit met het oog op een samenwerking tussen de tolkendienst, KPN en een gespecialiseerde software provider. De organisaties benadrukken de vereiste van voldoende beschikbare upload snelheid om het afstandstolken op efficiënte wijze te organiseren, de kwaliteit van de lijn is hierbij essentieel. De openingsuren van het CAB vormen een bijkomende belemmering: buiten deze kantooruren kan geen gebruik gemaakt worden van de afstandstolken dienst. Betrokken organisaties wijzen op de diversiteit binnen de dovengemeenschap (verschillende gebarentalen naargelang het taalgebied) en de behoefte aan toegang via diverse kanalen. Daarenboven beantwoordt de chat dienst “teletolk”^[1] van de Vlaamse Infolijn niet noodzakelijk aan de noden van elke gebruiker. Tot slot wordt tijdens het onderhoud benadrukt dat de dienst “sms112” dringend een concrete uitvoering dient te krijgen waarbij de toegang tot deze dienst open staat voor alle potentiële gebruikers (ongeacht of zij een handicap hebben of niet) en niet gehinderd wordt door technische belemmeringen.

- Inzake elektronische telefoongidsen

De Nationale Hoge Raad voor Personen met een handicap maakte volgende opmerking bij de toegankelijkheid: *“Er werd een reactie ontvangen vanwege de personen met gezichtsstoornissen, De telefoongidsen waren steeds ontoegankelijk voor hen want nooit voor hen aangepast. Gedrukte exemplaren zijn alleen toegankelijk als zij aangepast materieel bezitten (zoals een vidéo-loupe, dat is echter een minderheid). Nu gaat alles via internet, maar niet iedereen heeft hier toegang toe of moet ook hiervoor aangepast materieel bezitten, een persoon met een visuele beperking die een telefoonnummer wenst vraagt dit aan familie of aan vrienden.”*

Fevlado wees op het feit dat doven niet de gewoonte hebben om te telefoneren of nummers op te zoeken, dit wordt in deze gemeenschap niet besproken.

- Inzake de papieren telefoongidsen

De Nationale Hoge Raad voor Personen met een handicap wees op het nut van de vermelding van faxnummers toen de fax nog in zwang was. De fax is nu niet meer in gebruik bij dove consumenten luidens de Hoge Raad, gezien de beschikbaarheid van andere communicatiemiddelen. Fevlado is hierover dezelfde mening toegedaan.

Voor wat betreft de personen met visuele beperkingen wordt door de Nationale Hoge Raad voor Personen met een handicap gewezen op de gebrekkige toegankelijkheid, behalve met aangepast materieel dat slechts een minderheid onder hen heeft. Eenzelfde commentaar werd terug gevonden bij VZW Autistem die erop wees dat het gebruik/toegankelijkheid bemoeilijkt wordt door de kleine letters.

- Inzake de telefooninlichtingendienst

De Nationale Hoge Raad voor Personen met een handicap stelt dat dove personen niet veel gebruik maken van deze dienst, omdat ze tot voor kort niet zelf konden bellen. Nu kan dat wel dankzij de oprichting van een afstandstolken dienst en dankzij de teletolken dienst.¹² De toegankelijkheid is evenwel maar verzekerd tijdens de openingsuren van de afstandstolken dienst en teletolken dienst. De dove personen noteren dat zij geen telefooncultuur

^[1] Zie <http://www.teletolk.be>: *“Een teletolksessie is een geschreven dialoog via het internet. U tikt uw vraag in en een teletolk leest uw vraag voor aan de persoon waarmee u in contact wil komen. Op het scherm ziet u telkens uw vraag en het antwoord van uw contactpersoon.”*

¹² Het nieuw systeem waarmee doven, slechthorenden en mensen met een spraakprobleem de meldkamers 112, 100 en 101 via SMS kunnen bereiken

hebben: zij moesten een beroep doen op horenden die voor hen belden, door de oprichting van de afstandstolkendienst zal geleidelijk een telefooncultuur ontstaan. Het CAB stelt eveneens het concept "afstandstolken" centraal, volgens deze organisatie maakt enkel het afstandstolken dit soort van inlichtingendiensten toegankelijk voor dove gebarentaligen. Fevlado stipt eveneens aan dat dove gebruikers hier niet veel gebruik van maken. Pas sedert enige jaren hebben doven zelf de mogelijkheid om te telefoneren dankzij de afstandstolkendienst en de teletolkendienst, zij het binnen de openingsuren van deze diensten.

Voor wat betreft personen met een visuele beperking stipt de Nationale Hoge Raad voor Personen met een handicap aan dat bij deze groep gebruikers veel opmerkingen gemaakt werden voor wat betreft de tarifiering van de dienst: vroeger konden personen met een visuele beperking gratis een beroep doen op deze dienst (twee- tot driemaal per maand). Dit voordeel bestaat thans niet meer. Er wordt dringend gevraagd om deze dienst, gedeeltelijk of volledig, gratis toegankelijk te maken voor personen met een visuele beperking.

2.2 Enquête naar de perceptie van de Belgische elektronische-communicatiemarkt

In 2012 en 2013 voerde het BIPT een onderzoek naar de perceptie van de Belgische elektronische-communicatiemarkt door de gebruikers. De rapporten van 2012 en 2013 zijn gebaseerd op gegevens die werden verzameld door middel van een enquête bij een representatieve steekproef van een duizendtal gebruikers uit de drie gewesten.¹³ De evolutie in 2014 en 2015 wordt opgevolgd aan de hand van gelijkaardige studies.

In 2014 werd tussen maart en juni van dat jaar door de UCL 4900 enquêteformulieren verstuurd. Aan de hand van de 1200 antwoorden kunnen voor wat betreft de universele inlichtingendienst en de telefoongidsen volgende conclusies getrokken worden:

- uit de antwoorden op de vraag welke tool gebruikt wordt om een telefoonnummer te zoeken, blijkt dat zoekmachines en telefoongidsen op het internet op een equivalente wijze worden gebruikt door nagenoeg één op twee personen. Het gebruik van deze methodes neemt toe ten opzichte van de enquête van 2012. De papieren bronnen verliezen gestaag maar zeker terrein.
- 42% van de respondenten heeft minstens één keer een beroep gedaan op de inlichtingendiensten via telefoon gedurende de voorbije drie jaar, 51% van de Belgen gebruikt de telefonische inlichtingendiensten nooit.

Een nieuwe studie zal verricht worden in 2015. In het kader van de monitoring van de universele dienst werden de vragen uitgebreid met een luik dat specifiek de gevolgen van de hervorming van de universele dienst onderzoekt, meer bepaald:

- *Gebruikte u vroeger openbare telefooncellen om te bellen (andere toepassingen zoals het herladen van de Protonkaart worden hier niet bedoeld)?*
- *(enkel bij positief antwoord op de vorige vraag) Welk alternatief gebruikt u sedert de meerderheid van de openbare telefooncellen zijn verdwenen?*
- *Wanneer u naar een telefoonnummer zoekt, dan raadpleegt u ...:?*
- *Hoe beoordeelt u de toegankelijkheid van voormelde middelen?*

2.3 Prijzenstudies

¹³ De rapporten zijn te consulteren op de web site van het BIPT:
http://www.ibpt.be/public/files/nl/21030/UCL_SMCS_BIPT-2013_NL.pdf
http://www.bipt.be/public/files/nl/20864/UCL_SMCS_Rapport_IBPT_2012_NL.pdf

Het BIPT schoof in haar advies de mobiele telefonie als valabel alternatief voor de openbare telefooncellen naar voor.

Om de betaalbaarheid van mobiele telefonie als alternatief voor openbare betaaltelefoons op te volgen kan een beroep gedaan worden op de BIPT prijzenstudies op nationaal en internationaal vlak. Deze geven een overzicht van de evolutie van de telefoontarieven per profiel, dus ook voor kleine gebruikers.

Uit de door het BIPT uitgevoerde prijzenstudie gebaseerd op de tarieven gehanteerd in de periode 8-28 augustus 2012, is gebleken dat de prijzen voor mobiele telefonie blijven dalen in België. Tevens dient aangestipt te worden dat tussen augustus 2012 en januari 2013 het prijsniveau voor België in alle profielen nog verder daalde met minstens 10 procent, tot maximaal 50 procent. België rangschikt zich in de vergelijking met de 5 buurlanden, gemiddeld genomen als tweede goedkoopste land, na het Verenigd Koninkrijk (prijzen van augustus 2012). Ook voor prepaid diensten is België, na het Verenigd Koninkrijk het goedkoopste land.

2.4 Conclusie monitoring

Met de hierboven geschetste controle acties beoogde het BIPT na te gaan of 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.

In het bijzonder voor wat betreft het opheffen van de universele dienstverplichtingen met betrekking tot de openbare telefooncellen dient opgemerkt te worden dat de door de prijzenstudie aangetoonde dalende prijzen voor mobiele telefonie toelaten te concluderen dat mobiele telefonie een valabel alternatief is voor de openbare telefooncellen. De vragenlijsten gericht aan de gebruikers wijzen niet op een aantasting van de gebruikersbescherming door het verdwijnen van de cabines. Dienaangaande werd overigens door de Nationale Hoge Raad voor Personen met een handicap opgemerkt dat de openbare telefooncellen voor personen met een visuele beperking altijd ontoegankelijk geweest zijn en dat deze personen gebruik maken van een GSM. Aangaande de bemerkingen van de dovenorganisatie over het contacteren van nooddiensten per SMS, dient opgemerkt te worden dat het nieuwe systeem waarmee doven, slechthorenden en mensen met een spraakprobleem de noodnummers 112 en 101 via SMS kunnen bereiken wordt getest bij NV ASTRID. Op dit ogenblik kunnen zij de noodoproepcentrales enkel contacteren via fax. Op termijn is het de bedoeling om voor deze doelgroep sms'en naar de noodnummers 112 en 101 mogelijk te maken. Er dient evenwel opgemerkt te worden dat SMS 112 een Belgisch project is dat op de nationale netwerken toegankelijk is. Er is momenteel geen uniformering in de GSM-standaard of op Europees vlak voor de ze dienst.

Inzake de universele inlichtingendienst toont de monitoring aan dat zowel de betaalbaarheid als de kwaliteit (o.a. gebruikte antwoordsysteem, zoekingsmethoden, aard en up-date van de verstrekte gegevens, wacht- en antwoordtijd) geen nefaste gevolgen ondervonden van de opheffing van de universele dienstverplichtingen. Voor de universele telefoongids komt men tot eenzelfde conclusie. De pijnpunten aangekaart door de gehandicaptenorganisaties (o. a. klein lettertype gidsen, geen gratis oproepen naar de inlichtingendiensten, vraag naar afstandstolkendienst) vinden geen oorzaak in de afschaffing van de universeledienstverplichtingen inzake de inlichtingendienst en telefoongids. Zo dient aangestipt te worden dat de door de Nationale Hoge Raad voor Personen met een handicap aangekaarte verdwijning van gratis oproepen naar de telefooninlichtingendiensten voor personen met een visuele beperking, nooit deel hebben uitgemaakt van de universeledienstverplichtingen. Dergelijke maatregelen werden op eigen initiatief van de betrokken aanbieder genomen.

Het BIPT benadrukt dat het zich bewust is van de moeilijkheden die personen met een handicap ondervinden voor de toegang tot elektronische communicatiediensten. Zo nam de Raad van het BIPT op 28 maart 2013 een besluit betreffende de publicatie door operatoren van de informatie over producten en diensten die bedoeld zijn voor gebruikers met een handicap. In een in 2014 uitgevoerde controle werd nagegaan of de operatoren van elektronische communicatiediensten tegemoet komen aan de in dit besluit opgelegde maatregelen. Het BIPT zal de toegankelijkheidsproblematiek blijven opvolgen en is voorstander van de ontwikkeling van initiatieven en maatregelen om een gelijkwaardige toegang voor personen met een handicap te bewerkstelligen in samenspraak met de gehandicaptenorganisaties.

Bepaalde aanbieders van inlichtingendiensten en telefoongidsen wezen het BIPT op de moeilijkheden om correcte abonneegegevens te verkrijgen. Hieraan wordt evenmin verholpen door de herinvoering van de universeledienstverplichtingen. De problematiek wordt behandeld in artikel 46, §2 WEC : *“Personen die aan abonnees openbare telefoondiensten aanbieden, stellen aan de personen die een aangifte hebben gedaan in de zin van § 1, de gegevens met betrekking tot die abonnees ter beschikking onder billijke, redelijke en niet-discriminerende, technische, financiële en commerciële voorwaarden.”*

2.5 Aanpassing tarief – en kwaliteitsvereisten ingevolge de hervorming van de universele dienst.

Volgend op de inwerkingtreding van het koninklijk besluit van 2 april 2014 houdende wijziging van de financiële voorwaarden inzake de verstrekking van het geografische element van de universele dienst in het kader van de elektronische communicatie, berust de nieuwe tarifaire omkadering op de twee volgende verplichtingen:

- de verplichting voor de aanbieder van het geografische element van de universele dienst om identieke tarieven te hanteren op het gehele nationale grondgebied, ongeacht de plaats van vestiging van de eindgebruikers;
- de verplichting om het tarief van de diensten die onder het geografische element van de universele dienst vallen, vast te leggen op een niveau dat kleiner is dan of gelijk aan dat van het financieel meest interessante standaardaanbod van de universele dienstverlener voor diensten van een minstens gelijkwaardige kwaliteit.

Onder standaardaanbod wordt bedoeld elk door de aanbieder aangeboden aanbod, zonder tijdelijke kortingen. Onder dienst van een minstens gelijkwaardige kwaliteit, verstaan we elk aanbod van de aanbieder dat tenminste de verrichtingen beoogd in artikel 70, § 1, 1° en 2° WEC omvat. Dat wil zeggen, de goedkoopste prijs voor een aanbod dat minstens voorziet in de levering van de basisdienst inzake openbare telefoondienst op een vaste locatie en een aansluiting op een openbaar communicatienetwerk van minstens 1 Mbit/s.

Merk op dat deze verplichting rust op de aangewezen aanbieder van de universele dienst. Belgacom was bij wet tot uiterlijk 1 augustus 2013 belast met de uitvoering van de geografische component van de universele dienst. Tot op heden werd niet overgegaan tot de aanduiding van een aanbieder van de aanbieder van de geografische component van de universele dienst conform artikel 71 WEC.

Desalniettemin kan opgemerkt worden dat voor wat betreft de eerste voorwaarde, Belgacom nog steeds op het volledige territorium in tarifaire ubiquiteit voorziet. Voor wat betreft de tweede voorwaarde stippen wij aan dat - op basis van data afkomstige uit de tariefsimulator

www.bestetarief.be - het meest voordelige standaardaanbod van Belgacom voor deze dienst 25,5 euro per maand bedraagt.

Inzake kwaliteit geschiedt de controle op basis van statistische informatie (zie verder hoofdstuk 3).

3. Kwaliteitsvereisten inzake geografische component (niet-opgeheven UD-verplichtingen)

In dit hoofdstuk worden de statistieken voor 2013 weergegeven met betrekking tot de diensten die de wetgever als universele dienst bestempelt. Belgacom heeft enkel de informatie over de parameters die nog altijd van toepassing zijn na de inwerkingtreding van de wet van 10 juli 2012 verstrekt.

De aanbieder van de geografische component van de universele dienst dient te voldoen aan een aantal specifieke kwaliteitsvereisten, bepaald in de bijlage WEC. Het betreft met name:

- de wachttijd bij een aansluiting (art. 5 bijlage WEC);
- het storingspercentage per toegangslijn of het percentage van de storingen op het totale aantal toegangslijnen (art. 7§1 bijlage WEC);
- de termijn om storingen op te heffen (art. 7§2 bijlage WEC);
- de antwoordtijd voor diensten met tussenkomst van een telefonist (art. 13§1 bijlage WEC.);
- het percentage betwistingen van en complexe vragen over facturering (art. 18 bijlage WEC.)

Aangezien de aanwijzing van Belgacom als standaardaanbieder van de universele dienst afgelopen is op 1 augustus 2013 overeenkomstig artikel 150 van de wet van 10 juli 2012, slaan de cijfers slechts op de periode van 1 januari tot 31 juli 2013.

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

3.1.1 Wachttijd 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						
		2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
1e kwartaal	Min. 95%	95,89%	95,04%	96,10%	96,20%	94,90%	95,91%	95,81%
2e kwartaal	Min. 95%	95,63%	95,47%	95,69%	97,16%	94,69%	97,66%	97,07%
3e kwartaal	Min. 95%	97,29%	97,11%	96,05%	96,65%	96,72%	96,11%	98,02%
4e kwartaal	Min. 95%	96,37%	95,09%	95,52%	94,80%	95,09%	96,75%	-
Gemiddelde	Min. 95%	96,21%	95,34%	95,82%	96,29%	95,21%	96,57%	96,60%

Bron: Belgacom

In 2013 zijn de goede resultaten voor deze parameter gehandhaafd. Zij zijn te danken aan de constante inspanningen die Belgacom levert om zijn dienstverlening aan de klanten te verbeteren, namelijk:

- de bevestiging van de afspraak 2 dagen op voorhand via sms.
- een tweede bevestiging door de technicus een half uur op voorhand.
- een grotere flexibiliteit van de technische interventieteams door een uitbreiding van de werkuren van de technici tijdens de week tot 20 uur alsook op zaterdag.

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

De wet 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 werd uitgevoerd.

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						
		2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
1e kwartaal	-	96,89%	96,15%	96,9%	97,22%	95,91%	96,60%	98,07%
2e kwartaal	-	95,89%	96,05%	96,86%	94,45%	96,27%	97,77%	97,72%
3e kwartaal	-	97,87%	97,39%	96,16%	95,19%	97,53%	97,26%	97,73%
4e kwartaal	-	96,70%	96,13%	96,24%	95,07%	97,05%	97,87%	-
Gemiddelde	-	96,79%	96,18%	96,51%	96,36%	96,58%	97,36%	97,88%

Bron: Belgacom

De resultaten zijn verbeterd ten opzichte van de voorgaande jaren.

- *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						
		2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
1e kwartaal	Min 95%	97,61%	95,93%	96,64%	94,82%	90,10%	90,84%	89,77%
2e kwartaal	Min 95%	96,78%	95,20%	95,86%	92,65%	90,78%	91,29%	89,38%
3e kwartaal	Min 95%	97,20%	94,68%	95,17%	90,71%	87,29%	88,68%	87,23%
4e kwartaal	Min 95%	97,02%	95,06%	94,63%	89,77%	87,40%	91,59%	-
Gemiddelde	Min 95%	97,17%	95,22%	95,55%	92,17%	88,93%	90,03%	89,31%

Bron: Belgacom

De resultaten voor deze indicator zijn sinds 2010 in dalende lijn en bereiken een algemeen dieptepunt. De wettelijke streefwaarden werden niet gehaald in 2013. Tijdens 2013 werd het proces om afspraken te maken via het elektronische formulier verder uitgerold, waardoor het aantal introducties via de nieuwe tool viermaal hoger lag dan in 2012. Hoewel het aantal extra manuele interventies op zo'n bestelling reeds substantieel is gedaald, verklaart de verhoging van het gebruik van deze tool, de stagnering van de parameter.

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

- *Conclusie*

De percentages voor aansluitingen uitgevoerd binnen 5 of 8 werkdagen wanneer de abonnee niet heeft gevraagd om een aansluiting op een tijdstip dat hem past, zijn bevredigend in vergelijking met de bij wet vastgelegde streefwaarden en kent zelf een lichte verbetering ten opzichte van de voorgaande jaren. Daarentegen, het 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, haalt de wettelijke doelstelling niet.

3.1.2 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)

	Doelstelling vastgelegd in de wet	Uitvoering ¹⁵				
		2009	2010	2011	2012	2013
1e kwartaal	Max. 7,5%	4,79%	4,56%	3,25%	3,24%	2,69%
2e kwartaal	Max. 7,5%	4,92%	3,48%	2,88%	3,06%	2,34%
3e kwartaal	Max. 7,5%	5,05%	3,43%	3,6%	2,89%	2,56%
4e kwartaal	Max. 7,5%	5,05%	2,02%	3,35%	2,70%	-
Gemiddelde	Max. 7,5%	4,95%	3,37%	3,27%	2,97%	2,53%

Bron: Belgacom

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 netwerkaansluitpunt 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.

Het resultaat voldoet ruimschoots aan de wettelijke norm en het percentage storingen in 2013 is lager dan ooit.

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

Sinds de wet van 13 juni 2005 worden doelstellingen opgelegd in termen van termijnen, uitgedrukt in volle uren.

Er dient eveneens te worden verduidelijkt dat de statistieken voor het verhelpen van storingen enkel betrekking hebben op de lijnen waarop de universeledienstverplichtingen van toepassing zijn, namelijk de PSTN-lijnen langs waar het telefoonverkeer verloopt en de toegang wordt verschaft tot breedbandinternet.

¹⁵ De cijfers worden pas weergegeven vanaf 2007 omdat ze niet vergelijkbaar zijn met de resultaten van de voorgaande jaren, gebaseerd op een oude boekhoudmethode.

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

	Doelstelling vastgelegd in de wet	Uitvoering				
		2009	2010	2011 ¹⁶	2012	2013
1e kwartaal	Min. 80%	80,12%	81,29%	71,1%	74,5%	75,60%
2e kwartaal	Min. 80%	80,09%	79,63%	75,2%	75,6%	76,30%
3e kwartaal	Min. 80%	80,64%	78,96%	73,6%	74,2%	73,60%
4e kwartaal	Min. 80%	78,75%	63,57%	76,0%	76,2%	-
Gemiddelde	Min. 80%	79,90%	75,86%	74,1%	75,1%	75,17%

Bron: Belgacom

De resultaten die onder de doelstelling zitten kunnen volgens Belgacom door verschillende elementen worden verklaard:

Hoewel Belgacom de afspraak binnen 35 uur daadwerkelijk nakomt, komt het soms voor dat de storing niet op dat moment kan worden opgeheven, bijvoorbeeld omdat de klant afwezig is wanneer de technicus zich aanmeldt of op het allerlaatste moment beslist om de afspraak uit te stellen (Belgacom probeert dat probleem te verhelpen door een sms te versturen om aan de afspraak te herinneren en door aan de technicus te vragen om 30 minuten op voorhand te bellen). Bovendien komt het voor dat de ter plekke gestuurde technicus vaststelt dat er laswerken nodig zijn (er wordt opgemerkt dat het bezoek als eerste door een technicus ons verkieslijk lijkt omdat die op dat ogenblik de mogelijke tijdelijke oplossingen kan onderzoeken om het ongemak voor de klant zoveel mogelijk te beperken).

Aangezien Belgacom de klanten heel snel (al bij het vastleggen van de afspraak voor de opheffing van de storing) voorstelt om het vaste verkeer af te leiden naar hun mobiele telefoon, zijn de dringende verzoeken om interventie vanwege de klanten minder frequent.

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

	Doelstelling vastgelegd in de wet	Uitvoering					
		2008	2009	2010	2011 ¹⁷	2012	2013
1e kwartaal	Min. 95%	79,93%	80,18%	81,34%	72,90%	75,21%	76,00%
2e kwartaal	Min. 95%	77,31%	80,16%	79,68%	74,40%	76,10%	76,70%
3e kwartaal	Min. 95%	76,89%	80,70%	79,02%	74,40%	74,91%	74,00%
4e kwartaal	Min. 95%	81,69%	78,84%	63,71%	76,40%	76,71%	-
Gemiddelde	Min. 95%	79,08%	79,97%	75,93%	74,53%	75,73%	75,57%

Bron: Belgacom

Belgacom haalt de wettelijk vastgelegde doelstellingen niet sinds 2008.

¹⁶ Correctie van resultaten weergegeven in het jaarverslag van 2011 inzake UD-verplichtingen

¹⁷ Correctie van resultaten weergegeven in het jaarverslag van 2011 inzake UD-verplichtingen

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

	Doelstelling vastgelegd in de wet	Uitvoering					
		2008	2009	2010	2011 ¹⁸	2012	2013
1e kwartaal	Min. 99%	83,20%	83,51%	84,00%	78,20%	79,52%	80,50%
2e kwartaal	Min. 99%	81,07%	83,29%	82,40%	79,10%	80,81%	81,10%
3e kwartaal	Min. 99%	80,65%	83,95%	81,68%	79,10%	79,22%	78,30%
4e kwartaal	Min. 99%	84,92%	81,93%	68,20%	81,20%	81,00%	-
Gemiddelde	Min. 99%	82,58%	83,17%	79,07%	79,4%	80,14%	79,90%

Bron: Belgacom

Ook hier haalt Belgacom, de wettelijk vastgelegde doelstellingen niet sinds 2013.

- *Aantal nodige uren om alle storingen te verhelpen*

Conform de wet werd ook het aantal nodige uren om alle storingen te verhelpen meegedeeld.

Hieruit blijkt dat 99% van de storingen verholpen werd binnen gemiddeld 426 uur. Wanneer we kijken naar alle storingen, stellen we vast dat 100% van de storingen verholpen werd binnen 711 uur.

- *Conclusie*

Belgacom benadrukt dat de kwaliteitsnormen betreffende de storingen op de toegangslijnen, bij wet vastgelegd en enkel opgelegd aan de universeledienstaanbieder, hun gelijke niet kennen in de andere Europese landen. Volgens Belgacom zijn de normen moeilijk, als niet onmogelijk, te halen.

3.1.4 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 26 uur nodig zijn om 80% van de overige storingen op te heffen, wat een enorme verbetering betekent ten opzichte van de vorige jaren (44 uur in 2008, 38 uur in 2009, 50 uur in 2010, 58 uur in 2011 en 26 uur in 2012).

De termijnen voor het laatste percentage aan storingen (veelal veroorzaakt door vergeten, openstaande tickets) te verhelpen zijn verkort (276 volle uur zijn nodig om 100% van de andere storingen te verhelpen in 2013, ten opzichte van 301 in 2012 en 732 in 2011). Dit is volgens Belgacom voornamelijk te danken aan een structurele optimalisatie die doorgevoerd is in de metingen op afstand. Belgacom kan dus veel sneller en juister de problemen ter hoogte van de apparatuur van de klant opsporen, wat het aantal en de snelheid van de opheffingen van storingen vanop een afstand verhoogt.

¹⁸ Correctie van resultaten weergegeven in het jaarverslag van 2011 inzake UD-verplichtingen

3.1.5 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)						
		2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
1e kwartaal	Max. 20	3,1	1,8	2,3	1,7	1,5	1,86	9,96
2e kwartaal	Max. 20	4	2,4	2,4	1,9	2,1	2,65	12,1
3e kwartaal	Max. 20	3,2	2,3	2,3	1,7	2,3	2,42	9,1
4e kwartaal	Max. 20	4,1	2,4	2,2	1,7	2,6	3,73	-
Gemiddelde	Max. 20	3,6	2,2	2,3	1,7	2,1	3,41	9,97

Bron: Belgacom

In 2013 heeft Belgacom de methode om deze parameter te meten gewijzigd. De termijn wordt voortaan gemeten vanaf het begin van het welkomstbericht (en niet meer het einde van dat bericht zoals in de voorgaande jaren) tot het moment waarop de telefonist de beller beantwoordt.

De duur van het welkomstbericht (front-end branding) kan worden geschat op 6 seconden, wat onder andere een verlenging van de tijd met een ongeveer gelijkwaardige duur ten opzichte van de voorgaande jaren verklaart.

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

Voor de duur om de verbinding tot stand te brengen, wijst Belgacom erop dat deze verschilt naargelang van het netwerk van oorsprong (vast of mobiel). Deze duur bedraagt ongeveer 1 sec. gemiddeld van op het netwerk van Belgacom.

De inlichtingendienst / manuele dienst van Belgacom kan deze duur niet controleren/er een invloed op hebben, in het bijzonder wanneer de oproep van een ander netwerk komt.

Strikt gezien is – volgens Belgacom - voor deze parameter de "echte" wachttijd en de enige die representatief is voor de prestatie van de operator die verantwoordelijk is voor de universele inlichtingendienst dus de tijd die loopt tussen het begin van het welkomstbericht en het ogenblik waarop de telefonist de beller beantwoordt.

Op basis van deze door Belgacom meegedeelde elementen, meent het BIPT dat de som van de duur om een verbinding tot stand te brengen (1 sec), de duur van de beltoon en het welkomstbericht (9,97) zich rond de 11 seconden bevinden.

- *Percentage oproepen die binnen 20 seconden werden beantwoord*

	Doelstelling vastgelegd in de wet ¹⁹	Uitvoering				
		2009	2010	2011	2012	2013
1e kwartaal	-	93,35%	95,49%	95,95%	90,87%	82,34%
2e kwartaal	-	93,20%	94,48%	93,35%	87,17%	80,41%
3e kwartaal	-	93,59%	95,13%	92,94%	89,97%	85,81%
4e kwartaal	-	93,71%	94,92%	91,58%	88,00%	-
Gemiddelde	-	93,46%	95,01%	93,58%	89,00%	82,47%

Bron: Belgacom

- *Conclusie*

In 2013 heeft Belgacom de methode om deze parameter te meten gewijzigd. De termijn wordt voortaan gemeten vanaf het begin van het welkomstbericht (en niet meer het einde van dat bericht zoals in de voorgaande jaren) tot het moment waarop de telefonist de beller beantwoordt. Hierdoor is vergelijkbaarheid van deze statistiek met voorgaande jaren onmogelijk.

3.1.6 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						
		2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
1e kwartaal	Max. 1%	0,66%	0,36%	0,33%	0,71%	0,49%	0,51%	0,53%
2e kwartaal	Max. 1%	0,42%	0,35%	0,34%	0,57%	0,39%	0,46%	0,49%
3e kwartaal	Max. 1%	0,45%	0,31%	0,28%	0,50%	0,47%	0,43%	0,52%
4e kwartaal	Max. 1%	0,44%	0,30%	0,30%	0,47%	0,46%	0,41%	-
Gemiddelde	Max. 1%	0,49%	0,33%	0,31%	0,56%	0,45%	0,45%	0,51%

Bron: Belgacom

De resultaten houden rekening met de “particuliere”, “business-“ en “corporate” klanten van Belgacom. We stellen vast dat de wettelijke streefwaarde ruimschoots wordt bereikt. Sinds 2010 is er een verbetering van de meettool waardoor meer soorten klachten in beschouwing kunnen worden genomen.

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

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

De wet verplicht de aanbieder van het vaste geografische element van de universele dienst om gratis de mogelijkheid te bieden aan de klanten om bij niet-betaling van de telefoonrekening, met uitsluiting van oproepen met betaling van de gesprekskosten door de opgeroepene, zelf de nooddiensten op te bellen en gebeld te worden.

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

	Uitvoering						
	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
In minimumdienst gezet	315 091	279 674	251 538	244 820	244 068	140.997	238.219

Bron: Belgacom

Dit cijfer betekent niet dat 238.219 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 op 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.

3.3 Conclusie

Hoofdstuk 3 omvat statistieken inzake kwaliteitsprestaties waaraan de aanbieder van de geografische component van de universele dienst dient te voldoen. Tabel 1 geeft een overzicht van de in hoofdstuk 3 besproken prestaties.

Hierbij valt vooral het niet halen van de kwaliteitsvereisten inzake opheffing van storingen op toegangslijnen op.

Voor wat betreft de termijn om storingen op te heffen voorziet artikel 7, § 2, vierde lid, van de bijlage WEC historisch in twee situaties waarin de duur voor de opheffing van de storing op een toegangslijn niet wordt meegerekend bij de telling van de foutmeldingen:

- de gevallen waarbij de herstelling afhangt van een afspraak tussen de aanbieder en de abonnee;
- de gevallen waarvoor toegang tot de installaties van de abonnee nodig was en waarvoor de toegang niet mogelijk was door de abonnee op het afgesproken tijdstip anderzijds.

Het koninklijk besluit van 2 april 2014 betreffende de wijziging van bepaalde doelstellingen inzake dienstkwaliteit die door de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie worden opgelegd aan de aanbieder van het geografische element van de universele dienst voegt echter voortaan een derde uitzondering toe die de aanbieder van de universele dienst toelaat om bepaalde gevallen uit te sluiten van de kwaliteitsmeting, namelijk “de andere gevallen vastgelegd door het Instituut waarover de aanbieder geen controle heeft en die niet kunnen worden toegeschreven aan een fout van hem”.

Het KB van 2 april 2014 en het hierop volgend besluit van de Raad van het BIPT van 26 september 2014 met betrekking tot de neutralisering van bepaalde foutmeldingen op toegangslijnen, zal tot gevolg hebben dat deze statistiek in de toekomst wellicht positief evolueert.

4. Algemene conclusie

Artikel 103 WEC belast het BIPT met de opdracht om op basis van voorliggend verslag mogelijke aanpassingen aan de universele dienstverplichtingen voor te stellen.

Het BIPT stelt vast dat de doelstellingen aangaande de opheffing van storingen op toegangslijnen problematisch blijft. Het BIPT herinnert aan het advies van 13 januari 2014 waarin het BIPT suggereerde een aantal prestatiedoelstellingen inzake de geografische component van de universele dienst op te heffen. De regering ging hiertoe niet over, maar gaf het BIPT de opdracht een besluit te nemen inzake de gevallen waarvan de duur van de opheffing van de storing niet wordt meegerekend omdat het objectief inzake de opheffing van storingen niet kon worden vervuld om redenen waarover de aanbieder geen controle heeft en die niet kunnen worden toegeschreven aan een fout van hem. De Raad van het BIPT vaardigde dit besluit uit op 26 september 2014.

Het BIPT zal de impact van dit besluit op de kwaliteitscijfers nauwgezet opvolgen en desgevallend een hervorming van de kwaliteitseisen analyseren.

Tabel 1: samenvatting van statistieken inzake kwaliteitsprestaties (waarvoor in de wet een doelstelling is opgelegd) van de universeledienstverlener, zoals Belgacom aan BIPT heeft meegedeeld.

Bestanddeel	Criterium	Statistiek	Doelstelling	Resultaat 2013
Vast geografisch element	Aansluitingstermijn	% uitgevoerd binnen 5 werkdagen	Min. 95%	96,60%
		% contracten waarvoor de 1e dag een datum voor aansluiting is vastgesteld	Min. 95%	89,31%
	Storingspercentage van de lijnen	% storingspercentage per toegangslijn	Max. 7,5%	2,53%
	Opheffing van storingen op lijnen	% verholpen binnen 35 volle uren	Min. 80%	75,17%
		% verholpen binnen 40 volle uren	Min. 95%	75,57%
		% verholpen binnen 60 volle uren	Min. 99%	79,90%
	Antwoordtijd voor de diensten met tussenkomst van een telefonist	Termijn tussen het einde van het welkomstbericht en het antwoord	Max. 20 sec.	9,97sec.
Betwistingen van en complexe vragen over facturering	% betwistingen en complexe vragen	Max. 1%	0,51%	