

**B I P T**

---

**BELGISCH INSTITUUT VOOR POSTDIENSTEN  
EN TELECOMMUNICATIE**

**MEDEDELING VAN DE RAAD VAN HET BIPT  
VAN 18 DECEMBER 2018  
MET BETREKKING TOT  
DE MONITORING VAN DE UNIVERSELE DIENST OP  
TELECOMMUNICATIEGEBIED  
2018**

# INHOUDSOPGAVE

Hoofdstuk 1. Voorwoord .....	3
Hoofdstuk 2. Monitoring.....	3
2.1. TAAK BIPT.....	3
2.2. DE OPENBARE BETAALTELEFOONS.....	4
2.2.1 Context.....	4
2.2.2. <i>Substitutie door mobiele telefonie</i> .....	4
2.3. DE UNIVERSELE INLICHTINGDIENST EN DE BESCHIKBAARSTELLING VAN DE UNIVERSELE TELEFOONGIDS ....	6
2.3.1. Context.....	6
2.3.2. <i>Bevindingen consumentenenquête</i> .....	6
2.3.3. <i>Vragenlijsten</i> .....	6
2.3.3.1. Inzake de elektronische telefoongidsen .....	7
2.3.3.2. Inzake de papieren telefoongidsen .....	8
2.3.3.3. Inzake de telefonische inlichtingdienst .....	9
2.4. SOCIALE COMPONENT VAN DE UNIVERSELE DIENST.....	10
2.4.1. Context.....	10
2.4.2. <i>Cijferdata STTS</i> .....	11
2.5. GEOGRAFISCHE COMPONENT.....	12
2.5.1. Context.....	12
2.5.2 <i>Dekking functionele internettoegang</i> .....	13
2.5.2.1 Atlas.....	13
2.5.2.2. ICT-enquête huishoudens en individuen .....	14
2.5.3. <i>Kwaliteit</i> .....	14
2.5.4. <i>Betaalbaarheid</i> .....	15
Vaste telefonie.....	16
Vaste internet.....	16
2.6. CONCLUSIE MONITORING.....	17
Hoofdstuk 3: Aanpassing wetgeving.....	17
3.1. EVOLUTIE IN DE EUROPESE REGELGEVING .....	17
3.1.1. <i>Voorstel van E-privacy verordening</i> .....	17
3.1.2. <i>Voorstel voor een richtlijn tot vaststelling van het Europees wetboek voor elektronische communicatie</i> .....	18
Toepassingsgebied universele dienst.....	19
Adequate breedbandinternettoegangsdiens.....	19
“Legacy” diensten.....	20
Controle van de uitgaven.....	20
Kost van de universele dienst .....	20
Financiering van de universele dienst.....	21
3.2.MOGELIJKE AANPASSINGEN HUIDIG NATIONAAL WETGEVEND KADER .....	21
3.2.1. <i>Omzetting Europees Wetboek</i> .....	21
Aanduiding aanbieder geografische component .....	21
Functionele internettoegang .....	21
Kwaliteitseisen .....	21
Price cap .....	22
Berekening nettokost .....	22
3.2.2. <i>Sociale tarieven</i> .....	23
Hoofdstuk 4. Besluit.....	24

## Hoofdstuk 1. Voorwoord

Overeenkomstig artikel 103 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie (hierna “WEC”) oefent het BIPT toezicht uit op de uitvoering van de universele dienst en brengt het jaarlijks verslag uit aan de minister over mogelijke aanpassingen aan de universele dienstverplichtingen.<sup>1</sup>

In Hoofdstuk 2 wordt verslag uitgebracht over de monitoring van de universele dienst. Momenteel geldt enkel een universele dienstverplichting inzake de sociale component. Het is evenwel de taak van het BIPT om ook na de opheffing van de universele dienstverplichting inzake de openbare de telefooncellen, de telefoongidsen en telefooninlichtingendiensten na te gaan of dit een beduidende invloed heeft gehad op het beschermingsniveau dat de eindgebruikers genieten in het kader van de universele dienst.<sup>2</sup> Voor wat betreft de geografische component wordt nagegaan of het uitblijven van een aanbieder invloed heeft gehad op het prijs- en kwaliteitsniveau van de dienstverlening.

Hoofdstuk 3 belicht de wetgevende werkzaamheden op Europees vlak en gaat de impact hiervan op huidig wettelijke kader na.

## Hoofdstuk 2. Monitoring

### 2.1. Taak BIPT

Naast de algemene controleplicht opgenomen in artikel 103 WEC, dient het BIPT door de hervormingen voortvloeiend uit het project betreffende de modernisering van de universele dienst, er in het bijzonder op toe te zien dat deze aanpassing geen beduidende invloed hebben op het beschermingsniveau van de eindgebruikers. Dit vloeit voort uit 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.

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

- analyse van de data afkomstig uit de de BIPT studie over de status van de elektronische communicatie en TV-markt in 2017, gepubliceerd op 12 juni 2018;<sup>3</sup>

---

<sup>1</sup> Art. 103. WEC, lid 1 en2: *“Het Instituut is belast met de controle op de uitvoering van de universele 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.”*

<sup>2</sup> Zie dienaangaande het 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;

<http://ibpt.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>

<sup>3</sup> Status van de elektronische communicatie en TV-markt in 2017, [https://www.bipt.be/public/files/nl/22524/2017\\_Statistisch-verslag\\_nl.pdf](https://www.bipt.be/public/files/nl/22524/2017_Statistisch-verslag_nl.pdf)

- de informatie afkomstig uit de BIPT-enquête over de perceptie van de Belgische elektronische communicatie-markt door de gebruikers in 2017 (hierna “de Consumentenenquête”), gepubliceerd op 6 september 2018;<sup>4</sup>
- de nationale vergelijking van de tarieven voor telecommunicatiediensten in België (Tarieven toegepast op 15 oktober 2018);
- de Barometer van de Informatiemaatschappij 2018 <sup>5</sup> en in het bijzonder de ICT-enquête huishoudens en individuen (2017); <sup>6</sup>
- de jaarlijkse vragenlijsten van het BIPT aan aanbieders van telefonische inlichtingendiensten, papieren telefoongidsen en elektronische telefoongidsen.

## 2.2. De openbare betaaltelefoons

### 2.2.1 Context

De forse daling in het gebruik van de openbare telefooncellen en de vaststelling dat mobiele telefonie een vergelijkbare dienst levert tegen lagere prijs, zetten het BIPT aan tot de opheffing van de universeledienstverplichtingen met betrekking tot het element “openbare betaaltelefoons”.<sup>7</sup>

Volgend op het BIPT-besluit van 6 mei 2013 haalde Proximus geleidelijk de openbare telefooncellen weg.

### 2.2.2. Substitutie door mobiele telefonie

De studie “Status van de elektronische communicatie en TV-markt in 2017” bevestigt de dalende trend van het aantal actieve simkaarten door de structurele afname van prepaid kaarten. In vergelijking met vorig jaar daalde het aantal actieve simkaarten met 4,7% tot 11,96 miljoen (exclusief machine-to-machine). Hoewel dalend, blijft de penetratiegraad van de actieve simkaarten hoog (van 111% naar 105%).<sup>8</sup>

De nationale tariefvergelijking laat toe de tariefplannen beschikbaar in de tariefsimulator op vlak van prijs te vergelijken uitgaande van de gemiddelde maandelijkse kost.<sup>9</sup> De lichtblauwe balken geven hierbij de kosten weer, abstractie makend van de promoties op het betrokken plan, de felblauwe aanduidingen tonen het effect van de promoties.

De vergelijking van het gebruikerspatroon weerhouden voor laag verbruik prepaid (50 belminuten en 50 sms'en) geeft een resultaat waarbij de gemiddelde maandelijkse kost varieert van 1,52 euro tot 11,42 euro:

<sup>4</sup> Enquête over de perceptie van de Belgische elektronische communicatie-markt door de gebruikers - BIPT 6 september 2018, [https://www.bipt.be/public/files/nl/22595/2018-09-06\\_Rapport\\_NL.pdf](https://www.bipt.be/public/files/nl/22595/2018-09-06_Rapport_NL.pdf).

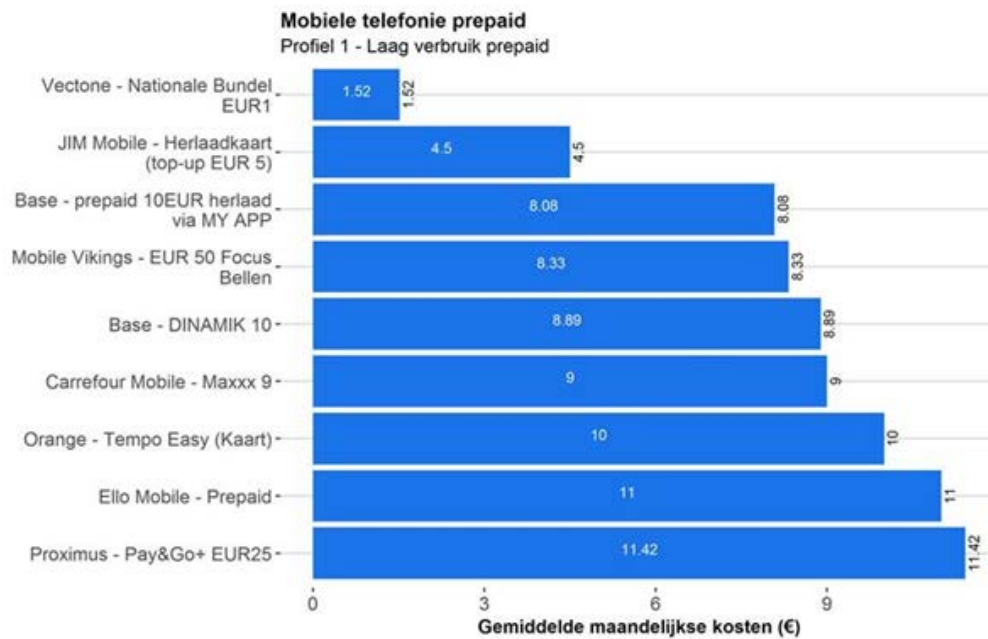
<sup>5</sup> Barometer van de informatiemaatschappij (2018), <https://economie.fgov.be/nl/publicaties/barometer-van-de-4>

<sup>6</sup> ICT-enquête huishoudens en individuen (2017) FOD Economie – AD Statistiek <https://statbel.fgov.be/nl/themas/huishoudens/ict-gebruik-huishoudens>

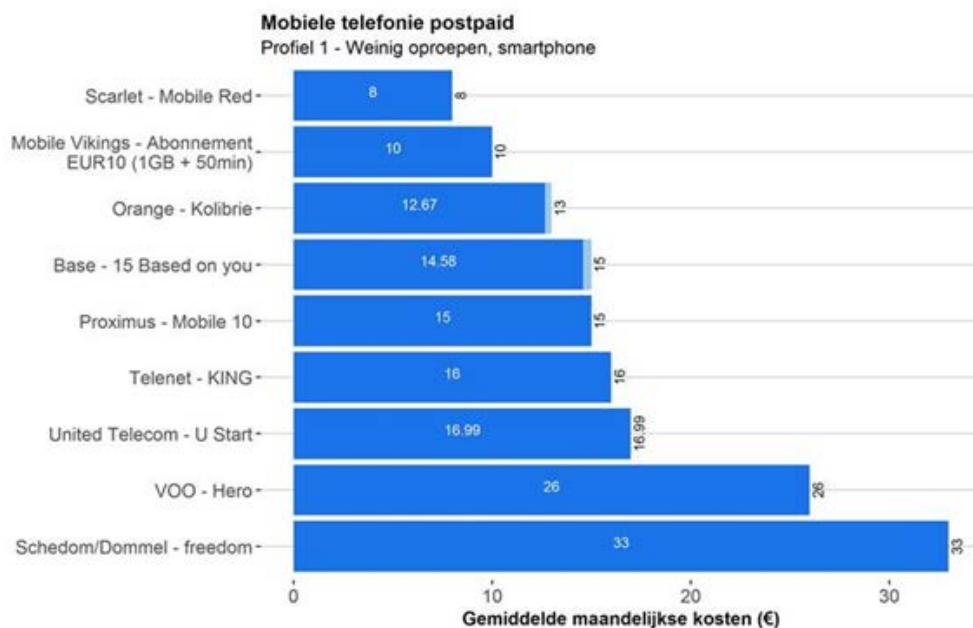
<sup>7</sup> Besluit van de Raad van het BIPT van 6 mei 2013 betreffende de opheffing van de universeledienstverplichtingen met betrekking tot de beschikbaarstelling van openbare betaaltelefoons en andere toegangspunten tot openbare spraaktelefoniediensten.

<sup>8</sup> Status van de elektronische communicatie en TV-markt in 2017, p. 23, [https://www.bipt.be/public/files/nl/22524/2017\\_Statistisch-verslag\\_nl.pdf](https://www.bipt.be/public/files/nl/22524/2017_Statistisch-verslag_nl.pdf).

<sup>9</sup> Nationale vergelijking van de tarieven voor telecommunicatiediensten in België (Tarieven toegepast op 15 oktober 2018).



Mobiele tariefplannen postpaid zonder data werden niet opgenomen in deze studie. Voor wat betreft postpaid plannen leverde de vergelijking van de tariefplannen die beantwoorden aan het gebruikspatroon met het minste oproepen, nl. 60 minuten, en 5000 MB data volgend beeld op:



Ter herinnering, de prijs van de basiseenheid ten tijde van het BIPT besluit aangaande de opheffing van de universeledienstverplichting voor de openbare telefooncellen bedroeg 0,50 euro. De duurtijd van de eenheid varieert echter naargelang het tijdstip en de bestemming van de oproep. Wie bijvoorbeeld 60 minuten telefoneert vanuit een telefooncel zou hiervoor tussen de 12 euro (oproep tijdens de daluren naar een vast toestel) en 67 euro (oproep naar een mobiel toestel tijdens de piekuren) betaald hebben.

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

### 2.3.1. Context

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.<sup>10</sup>

### 2.3.2. Bevindingen consumentenenquête

De recentste consumentenenquête wijst op een terugval voor wat betreft het gebruik van telefoongidsen om een telefoonnummer op te zoeken. De daling is het sterkst voor wat betreft de elektronische gidsen: maar 30% van de respondenten maakten hiervan gebruik in 2017. De enquête uitgevoerd in 2016 maakte gewag van 43%. De daling van het gebruik van de papieren gids is minder frappant, van 22% naar 19%.

Net zoals in voorgaande edities wordt een zoekmotor op het internet het meest gebruikt (56%). De elektronische telefoongids komt net als vorig jaar op de tweede plaats, gevolgd door de telefonische inlichtingendiensten (27% - vorig jaar 17%) waarna de papieren gids en de sociale netwerken op plaats 4 en 5 komen.<sup>11</sup>

Hoe jonger de respondenten, hoe vaker zij aangeven telefoonnummers via sociale netwerken op te zoeken. Voornamelijk de jongste leeftijdscategorie (15 tot 24 jaar) zoekt significant vaker telefoonnummers via sociale netwerken op, omgekeerd blijken de oudere respondenten nog beduidend vaker een papieren telefoongids (40%) te gebruiken of de inlichtingendiensten (35%).<sup>12</sup>

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.

### 2.3.3. Vragenlijsten

Het BIPT stuurde op 4 oktober 2018 vragenlijsten aan Aztrix, De Klapper, Devriendt Printing, EDA, FRC Media, Infobel, Inoopa, en Proximus inzake het aanbod van de telefonische inlichtingendiensten en de papieren en elektronische telefoongidsen.

---

<sup>10</sup> 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.

<sup>11</sup> Enquête over de perceptie van de Belgische elektronische communicatie-markt door de gebruikers - BIPT 6 september 2018, [https://www.bipt.be/public/files/nl/22595/2018-09-06\\_Rapport\\_NL.pdf](https://www.bipt.be/public/files/nl/22595/2018-09-06_Rapport_NL.pdf), p. 141.

<sup>12</sup> Enquête over de perceptie van de Belgische elektronische communicatie-markt door de gebruikers - BIPT 6 september 2018, [https://www.bipt.be/public/files/nl/22595/2018-09-06\\_Rapport\\_NL.pdf](https://www.bipt.be/public/files/nl/22595/2018-09-06_Rapport_NL.pdf), p. 142.

### 2.3.3.1. Inzake de elektronische telefoongidsen

Artikel 45 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie verplicht personen die een telefoongids willen vervaardigen, verkopen of verspreiden, hiervan voorafgaandelijk aangifte te doen bij het BIPT.<sup>13</sup>

Het BIPT ontving in 2018 twee aangiftes voor de uitgifte van een elektronische telefoongids. Op 25 januari 2018 deed Inooopa aangifte, op 30 mei 2018 Aztrix. Beide ondernemingen hebben de elektronische telefoongids vooralsnog niet gecommercialiseerd.

De vragenlijst werd ingevuld door:

- EDA: [www.de1212.be](http://www.de1212.be) (Nederlands), [www.le1313.be](http://www.le1313.be) of [www.1313.be](http://www.1313.be) (Frans) en [www.1414.be](http://www.1414.be) (Engels);
- Infobel: <http://www.infobel.com> (17 talen); local.infobel.be en lokaal.infobel.be
- De Klapper: [www.deklapper.be](http://www.deklapper.be) (Nederlands);
- Proximus: <http://www.1207.be> en m.1207.be (Nederlands), <http://www.1307.be> en m.1307.be (Frans);
- FCR Media: [www.wittegids.be](http://www.wittegids.be) en m. wittegids.be (Nederlands); [www.pagesblanches.be](http://www.pagesblanches.be) en m.pagesblanches.be (Frans); [www.whitepages.be](http://www.whitepages.be) en m.whitepages.be (Engels).

Proximus en FCR Media stellen ook voor mobiele toepassingen een elektronische gids beschikbaar. FCR Media wijst daarnaast ook op de apps voor Android en iOS van de gouden en witte gids.

Uit de antwoorden blijkt dat voormelde elektronische gidsen nog steeds gratis te consulteren zijn en allen reclame bevatten. Alle aanbieders van elektronische gidsen, met uitzondering van EDA, geven informatie over de toegang tot de nooddiensten weer. Onder de operatoren die deze informatie wel geven maakt enkel De Klapper deze nummers niet op een bijzondere wijze zichtbaar in vergelijking met de gewone nummers.

De gidsen hebben zoals voorgaande jaren minstens een nationale dekking. Alle beschikbare gidsen geven nog steeds 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 bijkomend de web site weer. De Klapper voorziet ook in de aanduiding van de ligging via Google maps. Bij Proximus kan de abonnee tegen betaling een url laten vermelden of informatie aangaande diens professionele bezigheid (vb. openingsuren, ondernemingsnummer).

Zowel eenvoudige opzoeken aan de hand van diverse trefwoorden (zoals naam, beroep...), als samengestelde opzoeken zijn mogelijk. FCR Media biedt de functie van omgekeerd zoeken op

---

<sup>13</sup> Art. 45 WEC: "Art. 45. § 1. Personen die een telefoongids wensen te vervaardigen, verkopen of verspreiden, brengen het Instituut hiervan voorafgaandelijk op de hoogte.

De Koning bepaalt, na advies van het Instituut, de voorwaarden waaronder de telefoongidsen worden vervaardigd, verkocht of verspreid, de inhoud en de vorm van de voornoemde kennisgeving.

§ 2. De personen die openbare telefoondiensten aanbieden aan abonnees stellen de noodzakelijke abonneegegevens ter beschikking van de personen die een aangifte hebben gedaan in de zin van § 1, onder billijke, redelijke en niet-discriminerende, technische, financiële en commerciële voorwaarden.

§ 3. Zonder kosten voor de abonnees, houden de personen die aan abonnees openbare telefoondiensten aanbieden de gegevens apart met betrekking tot de abonnees die gevraagd hebben niet te worden opgenomen in een telefoongids, zodat die abonnees de telefoongids kunnen ontvangen zonder dat hun gegevens daarin vermeld staan.

§ 4. De personen die een aangifte hebben gedaan in de zin van § 1, mogen de gegevens die overeenkomstig § 2 zijn meegedeeld, slechts gebruiken met het oog op de levering van een telefoongids.

§ 5. Personen die telefoongidsen en openbare telefoondiensten aanbieden, nemen het beginsel van de niet-discriminatie in acht bij de behandeling van hun door andere ondernemingen verstrekte informatie."

nummer niet meer aan, de aanbieders van de overige elektronische telefoongidsen voorzien hier wel nog in.

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.

Infobel wijst voor wat betreft de verstrekking van abonneegegevens op de moeilijkheden die het ondervindt om op regelmatige basis de info te verkrijgen en op het feit dat de operatoren Proximus en Scarlet bepaalde velden blanco laten naar aanleiding hiervan (o.a. geboortedatum, BTW-nummer, geheim nummer).

Diengaangaande dient opgemerkt te worden dat de wetgever geen frequentie voorziet waarmee de abonneegegevens ter beschikking moeten gesteld worden door de operatoren aan aanbieders van telefoongidsen en telefonische inlichtingendiensten. De “noodzakelijke” abonneegegevens moeten onder billijke, redelijke en niet-discriminerende, technische, financiële en commerciële voorwaarden doorgegeven worden.<sup>14</sup> De Universeledienstrichtlijn heeft het over “relevante informatie”.<sup>15</sup> Het Europees Hof van Justitie oordeelde dat de term “relevante informatie” in beginsel volgende data omvat: naam, adres - postcode inbegrepen en telefoonnummer(s) van de abonnees. Lidstaten mogen echter vrij voorzien dat andere gegevens ter beschikking van de gebruikers zullen worden gesteld wanneer zij met het oog op de specifieke nationale omstandigheden noodzakelijk lijken voor de identificatie van de abonnees.<sup>16</sup>

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.

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

### **2.3.3.2. Inzake de papieren telefoongidsen**

Zowel FCR Media (“Witte/Gouden Gids”) als De Klapper beantwoordden de vragenlijst. De Infogids van Devriendt Printing werd in 2018 niet verspreid.

In vergelijking met voorgaande jaren kunnen geen wijzigingen opgetekend worden in de antwoorden van FCR Media en De Klapper. Samengevat kan gesteld worden dat:

---

<sup>14</sup> Artikel 45, §2 WEC. § 2: “De personen die openbare telefoondiensten aanbieden aan abonnees stellen de noodzakelijke abonneegegevens ter beschikking van de personen die een aangifte hebben gedaan in de zin van § 1, onder billijke, redelijke en niet-discriminerende, technische, financiële en commerciële voorwaarden.”

<sup>15</sup> Richtlijn 2002/22/EG van het Europees Parlement en de Raad van 7 maart 2002 inzake de universele dienst en gebruikersrechten m.b.t. elektronische-communicatienetwerken en -diensten, in artikel 25: «1. De lidstaten zorgen ervoor dat abonnees van openbare telefoondiensten het recht hebben op vermelding in de in artikel 5, lid 1, onder a), genoemde openbare telefoongids en dat hun gegevens beschikbaar worden gemaakt voor de verstrekkers van telefooninlichtingendiensten en/of telefoongidsen overeenkomstig lid 2.

2. De lidstaten zorgen ervoor dat alle ondernemingen die telefoonnummers aan abonnees toekennen, aan alle redelijke verzoeken voldoen om, ten behoeve van het verstrekken van openbare telefooninlichtingendiensten en telefoongidsen, de relevante informatie in een overeengekomen formaat beschikbaar te stellen op billijke, objectieve, kostengeoriënteerde en niet-discriminerende voorwaarden. »

<sup>16</sup> Arrest van het Hof (Eerste kamer) van 25 november 2004, gewezen in Zaak C-109/03 - KPN Telecom BV tegen Onafhankelijke Post en Telecommunicatie Autoriteit (OPTA).



- De papieren telefoongidsen gratis worden aangeboden en reclame bevatten;
- Ze vermelden informatie inzake de toegang tot de nooddiensten en geven, naam (persoon of vennootschap), voornaam, adres en vast telefoonnummer van de abonnees weer. De Gouden/Witte Gids publiceert tevens het beroep en e-mail adres (tegen betaling), alsook het mobiel nummer indien de abonnee bijkomend hiervoor betaalt. Privénummers worden niet meegegeven.
- FCR Media en Mediabooks geven diverse gidsen uit naargelang de regio's. FCR Media biedt met al de gidsen samen een landelijke dekking aan. Het verspreidingsgebied van De Klapper dekt met de verschillende edities het grootste deel van Oost en West-Vlaanderen.
- FCR Media werkt de telefoongidsen jaarlijks bij. Voor Mediabooks gebeurt dit om de twee jaar.

### *2.3.3.3. Inzake de telefonische inlichtingendienst*

De vragenlijst werd ingevuld door EDA en Proximus die in verschillende talen telefonische inlichtingendiensten aanbieden voor het opzoeken van zowel nationale als internationale abonneenummers.<sup>17</sup>

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 dat wordt aangerekend aan de eindgebruikers is samengesteld uit 2 componenten, een "set up fee" voor het tot stand brengen van de oproep en de prijs per gespreksminuut. 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. Voor beide prijscomponenten werkt EDA met aanbevolen prijzen die constant gebleven zijn afgelopen jaren. Proximus beschikt daarentegen wel over meer gedetailleerde prijsinfo. Het antwoord van Proximus biedt een overzicht van de prijs voor de eindgebruiker naargelang het gebruikte netwerk, indien gekend. Bij bepaalde operatoren is er een lichte daling, anderen blijven constant of laten een lichte stijging optekenen. Wat betreft de raming van de gemiddelde prijs per oproep betaald door de eindgebruikers schat Proximus dat dit 0.60 euro duurder is dan vorig jaar, terwijl ook hier EDA dezelfde schatting opgeeft als voorgaande jaren.<sup>18</sup> Voor beide operatoren ligt deze gemiddelde prijs onder de 3 euro.

Agelopen jaar hebben beide aanbieders wijzigingen doorgevoerd in het gebruikte antwoordsysteem. EDA voorziet 24 uur op 24 in een antwoord door een fysieke operator voor de infonummers 1212 en 1313 (Nederlands en Frans). Voor het nummer 1414 is dit elke dag van 8 uur tot 21 uur. In vorige enquêtes werd voor de dienst 1414 nog een onderscheid gemaakt met weekend en feestdagen waar enkel tussen 8:00 tot 18:00 van een fysieke operator gebruikt werd gemaakt. Naar aanleiding van voorgaande bevraging verduidelijkte Proximus dagelijks gebruik te maken van callcenter operatoren 24 uur op 24 voor de nationale infonummers, voor de internationale inlichtingendiensten van 6h30 tot 22h30. Nu wordt de dienst van maandag tot en met zaterdag van 7:00 tot 21:59 verschaft door fysieke operatoren voor alle door Proximus verschaft inlichtingendiensten, met uitzondering van het infonummer 1234 dat 24 uur op 24 geautomatiseerd is. Voor de resterende tijd voorzien beide aanbieders een volledig geautomatiseerde procedure.

<sup>17</sup> EDA's telefonische inlichtingendienst kan op volgende nummers bereikt worden: 1212 (Nederlands), 1313 (Frans) en 1414 (Engels).

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

<sup>18</sup> De prijsvork in het voorbeeld berust op afrondingen, de exacte data worden vertrouwelijk behandeld.

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, blijven bij Proximus en EDA constant in vergelijking met vorige bevraging.

Privénummers worden niet meegegeeld.

## 2.4. Sociale component van de universele dienst

### 2.4.1. Context

Het sociale element van de universele dienst inzake elektronische communicatie bestaat uit de toekenning van tariefkortingen voor vaste telefonie en vast internet. De kortingen bestaan uit een abonnementskorting van 40% op het vast telefoon- of vast internetabonnement (max. 8,4 euro) en een korting op de gesprekskosten van 3,1 euro. Een uitzondering wordt gemaakt voor de personen die een leefloon ontvangen: zij ontvangen de korting op de gesprekskosten én de abonnementskorting op voorwaarde dat de korting op vast internet en niet op vaste telefonie slaat.<sup>19</sup>

Naast gehoorgestoorden, personen die een laryngectomie hebben ondergaan, militaire oorlogsblinden en begunstigen van een leefloon, kunnen ook personen ouder dan 65 jaar en personen die voor meer dan 66% gehandicapt zijn het sociaal tarief genieten. Voor deze laatste twee categorieën gelden evenwel bijkomende voorwaarden op vlak van inkomen en gezinssituatie.<sup>20</sup>

Om het sociaal tarief te bekomen richten de gebruiker een aanvraag tot de operator van zijn keuze die deze kortingen aanbiedt, met name Proximus, Telenet Group (met inbegrip van Base), Voo, Orange en Scarlet.

Vervolgens zendt de operator de aanvraag over aan het BIPT die nagaat of betrokkene aan de voorwaarden voldoet. Hierbij wordt gebruik gemaakt van een databank met betrekking tot de begunstigen van het sociaal tarief, "STTS" genaamd.<sup>21</sup> De STTS-applicatie maakt een automatisering mogelijk van de verificatie van de toekenningsvoorwaarden door via de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid toegang te krijgen tot de volgende verschillende authentieke gegevensbronnen:

- 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);
- POD Sociale Integratie (om de voorwaarde inzake leefloon te controleren);
- FOD Financiën (om de inkomensvoorwaarde te controleren);
- DGPB (om de voorwaarde inzake de handicap te controleren);
- FEDRIS (om de voorwaarde inzake de handicap te controleren).

Door toegang te geven tot de gegevensbronnen waarmee zo goed als alle toekenningsvoorwaarden gecontroleerd kunnen worden, beperkt het systeem de manuele procedures die het BIPT moet uitvoeren tot de volgende categorieën van begunstigen:

- gehoorgestoorden;
- personen bij wie een laryngectomie is uitgevoerd;
- militaire oorlogsblinden;
- personen die blijvend arbeidsongeschikt en invalide zijn.

---

<sup>19</sup> Voor meer detail, zie artikel 38 bijlage WEC.

<sup>20</sup> Zie artikel 22, §1 bijlage WEC.

<sup>21</sup> Zie artikel 22, § 2, van de bijlage bij de WEC.

## 2.4.2. Cijferdata STTS

Onderstaande cijfers werden gegenereerd op basis van de STTS-applicatie:

Het sociaal tarief is momenteel, op 3 december 2018, toegekend aan 229.705 begunstigden.

Om de uitwisselingen tussen de operatoren en het BIPT in het kader van de verzoeken om toekenning te vergemakkelijken, wordt de STTS-applicatie gebruikt.

De tabellen hieronder geven de activiteit van de databank in 2017 en 2018 (eerste 11 maanden) weer en maken een onderscheid tussen de geautomatiseerde procedure (tabel 1) en de manuele procedure (tabel 2).

Van 1 januari 2017 tot 3 december 2018 was voor slechts 6.697 dossiers van de 88.904 aanvragen voor een sociaal tarief, een manuele behandeling nodig (d.i. 7,53%).

*Tabel 1. Aanvragen voor een sociaal tarief ingediend in 2017 en 2018 en resultaat van de verificatie van de toekenningsvoorwaarden door de STTS-applicatie*

Resultaat	2017		2018 (1-11/2018)	
	# dossiers	%	# dossiers	%
Ja (versturen van een geautomatiseerd antwoord aan de operator die de aanvraag indient)	19.892	41,59%	17.690	43,07%
Nee wegens ander sociaal tarief binnen het gezin (versturen van een brief gegenereerd door STTS)	1.987	4,15%	1.679	4,09%
Nee want beantwoordt niet aan de voorwaarden (versturen van een brief gegenereerd door STTS)	25953	54,26%	21.703	52,84%
<b>Totaal</b>	<b>47.832</b>	<b>100%</b>	<b>41.072</b>	<b>100%</b>

*Tabel 2. Manuele verwerking van de aanvragen om een sociaal tarief in 2017 en 2018*

Resultaat	2017		2018 (1-11/2018)	
	# dossiers	%	# dossiers	%
Ja na beslissing van het BIPT (manueel)	1.726	6,93%	1.654	7,92%
Nee na beslissing van het BIPT (manueel)	1.833	7,36%	1.484	7,10%
Neen door afsluiten wegens uitblijven van antwoord (automatisch)	21.358	85,72%	17.756	84,98%
<b>Totaal</b>	<b>24.917</b>	<b>100%</b>	<b>20.894</b>	<b>100%</b>

Tegelijk met de behandeling van de nieuwe aanvragen verifieert het BIPT, maximaal een keer om de twee jaar, zoals voorgeschreven door artikel 22, § 2, van de bijlage bij de WEC, of de huidige begunstigden nog altijd voldoen aan de toekenningsvoorwaarden.

Deze procedure is ook geautomatiseerd en de manuele behandeling beperkt, zoals blijkt uit de tabellen 3 en 4 hieronder. Van 1 januari 2017 tot 3 december 2018 was voor slechts 8.410 dossiers van de 162.599 geverifieerde dossiers, een manuele behandeling nodig (d.i. 5,17%).

Tabel 3. Tweejaarlijkse verificaties van de dossiers in 2017 en 2018 en resultaten gegeven door de STTS-applicatie

Resultaat	2017		2018 (1-11/2018)	
	# dossiers	%	# dossiers	%
Ja (geen actie)	62.885	75,15%	63.300	80,21%
Nee wegens ander sociaal tarief binnen het gezin (versturen van een brief gegenereerd door STTS)	0	0,00%	0	0,00%
Nee want beantwoordt niet aan de voorwaarden (versturen van een brief gegenereerd door STTS)	20.796	24,85%	15.618	19,79%
<b>Totaal</b>	<b>83.681</b>	<b>100%</b>	<b>78.918</b>	<b>100%</b>

Tabel 4. Manuele behandeling van de tweejaarlijkse verificaties van de dossiers in 2017 en 2018

Resultaat	2016		2017 (1-11/2017)	
	# dossiers	%	# dossiers	%
Ja na beslissing van het BIPT	1.225	7,07%	1.762	11,49%
Neen na beslissing van het BIPT	3.180	18,35%	2.243	14,62%
Neen door automatisch afsluiten wegens uitblijven van antwoord	12.926	74,58%	11.334	73,89%
<b>Totaal</b>	<b>17.331</b>	<b>100%</b>	<b>15.339</b>	<b>100%</b>

Het vele werk met de tweejaarlijkse verificatie van de dossiers in 2017 en 2018 verklaart de afname van het aantal begunstigden van het sociaal tarief, terwijl het aantal aanvragen van een sociaal tarief constant blijft.

## 2.5. Geografische component

### 2.5.1. Context

Het vaste geografische element van de universele dienst bestaat uit de levering op een vaste locatie op het gehele grondgebied van: <sup>22</sup>

1. de basisdienst inzake openbare telefonie;
2. een aansluiting op een openbaar communicatienetwerk 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. De bitsnelheid van functionele internettoegang 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;<sup>23</sup>
  - bij niet-betaling van de telefoonrekening door een andere abonnee te worden opgebeld en zelf de nooddiensten op te bellen;

<sup>22</sup> Artikel 70 WEC.

<sup>23</sup> Koninklijk besluit van 2 april 2014 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.

- beschikken over een technische helpdesk.

Deze diensten worden geleverd aan elke persoon die daartoe een redelijk verzoek indient, ongeacht diens geografische locatie.

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.<sup>24</sup>

## 2.5.2 Dekking functionele internettoegang

### 2.5.2.1 Atlas

Het BIPT publiceert sedert april 2016 een “atlas” van de dekking inzake vaste internettoegang.

De gepubliceerde kaarten illustreren de beschikbare dekking van de vaste breedbandnetten in België en dit op het niveau van de 19.782 statistische sectoren. Afhankelijk van de verschillende downloadsnelheden (1, 30, 60 en 100 Mbps) wordt het percentage van woningen dat kan worden aangesloten op de breedbandtoegangsdiens weergegeven.<sup>25</sup>

Op basis van de kaart van 1 maart 2017 kan geconcludeerd worden dat het aantal woningen dat middels een vast netwerk kan aangesloten worden op 1 Mbps, de snelheid voor functionele internettoegang die in het kader van de universele dienst bij koninklijk besluit werd vastgesteld, 99,9% bedraagt.

Hierbij dienen volgende kanttekeningen gemaakt te worden:

- 1) de aansluiting op functionele internettoegang in het kader van de universele dienst moet enkel verzekerd worden op de hoofdverblijfplaats van de eindgebruikers;<sup>26</sup>
- 2) er dient enkel gehoor te worden gegeven aan “redelijke” verzoeken tot aansluiting;<sup>27</sup>
- 3) de universele dienst is technologie-neutraal.<sup>28</sup> Dat wil zeggen dat elke technologie kan gebruikt worden, ook mobiele of draadloos, die de dienst kan leveren op een vaste locatie.

Functionele internettoegang kan dus ook door middel van satelliet verschaft worden of via de 3G of 4G mobiele netwerken van de operatoren. Merk wel dat de kwaliteit van deze technieken variabel is. Satellietverbindingen zijn bv. onderhevig aan weersomstandigheden. Wat betreft 3G of 4G verschillen de bitsnelheden enkele Mbps tot enkele tientallen Mbps naargelang het aantal gebruikers en de afstand van het mobiele toestel tot het netwerk van de operator.

---

<sup>24</sup> Artikel 71 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.”

<sup>25</sup> De vaste dekkingskaarten zijn te consulteren op web site van het BIPT:

<http://www.bipt.be/nl/consumenten/telefoon/dienstkwaliteit/dekkingskaarten-voor-vaste-breedbandtoegang>

<sup>26</sup> Artikel 70, §4 WEC : Het vaste geografische element van de universele dienst dient uitsluitend te worden geleverd op de hoofdverblijfplaats van de eindgebruikers.

<sup>27</sup> Art. 70, § 1 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 ».

<sup>28</sup> Zie bv. Communication from the Commission to the European Parliament, the Council, the European Economic and Social Committee and the Committee of the regions - Universal service in e-communications: report on the outcome of the public consultation and the third periodic review of the scope in accordance with Article 15 of Directive 2002/22/EC; COM(2011) 795 final; p.2: “USD is neutral as to the technology by which the services can be provided.”

Het mobiele deel van de atlas geeft de dekking van de mobiele netwerken in België weer. De recentste dekkingskaart van 1 juni 2018 geeft in termen van grondgebied volgende resultaten voor de 3G en 4G-dekking:<sup>29</sup>

	<b>Telenet Group (Base)</b>	<b>Orange</b>	<b>Proximus</b>
2G	99,34%	99,07%	99,99%
3G	96,97%	92,69%	99,41%
4G	90,47%	99,72%	97,66%

Satellietaanbieders zijn op het gehele territorium aanwezig.<sup>30</sup>

### **2.5.2.2. ICT-enquête huishoudens en individuen** <sup>31</sup>

Luidens de ICT-enquête van Statbel beschikken 86% van de Belgische huishoudens daadwerkelijk over een internetverbinding waarbij huishoudens met kinderen duidelijke vaker een internetaansluiting hebben dan huishoudens zonder kinderen (96% ten opzichte van 82%). De huishoudens die geen internetaansluiting hebben geven volgens de barometer van de informatiemaatschappij<sup>32</sup> hiervoor volgende redenen op:

- 36% is van oordeel dit niet nodig te hebben;
- 31% geeft aan over onvoldoende vaardigheden te beschikken. In dit verband dient wel aangestipt te worden dat de digitale kloof verkleint. In 2017 gaven voor het eerst minder dan 10%, nl. 9.8 %, van de respondenten (i.e. in België gevestigde personen tussen 16 en 74 jaar) aan nog nooit internet gebruikt te hebben;
- 21% meent dat de apparatuur te duur is;
- 16% vindt de verbinding te duur;
- 11% surft elders op het internet.

Van de respondenten haalden 0,2% als reden aan dat er geen breedbandinternet beschikbaar is in de buurt waar het huishouden woont.

### **2.5.3. Kwaliteit**

De diensten die bij wijze van universele dienst worden verstrekt worden op het gehele nationale grondgebied verleend met een kwaliteitsniveau dat in de bijlage wordt bepaald.<sup>33</sup>

De bijlage bevat kwaliteitsdoelstellingen inzake de wachttijd bij een aansluiting, storingen op de toegangslijn, de antwoordtijd voor diensten met tussenkomst van een telefonist en het percentage betwistingen van en complexe vragen over facturering.<sup>34</sup> Dit verslag bevat evenwel geen statistieken betreffende de kwaliteitsvereisten verbonden aan het presteren van de

<sup>29</sup> De mobiele dekkingskaarten zijn te consulteren op web site van het BIPT:

<http://www.bipt.be/nl/consumenten/telefoon/dienstkwaliteit/dekkingskaarten-mobile-netwerken>

<sup>30</sup> Zie bv. communicatie EC : <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/broadband-all-belgium>

<sup>31</sup> ICT-enquête huishoudens en individuen (2017) FOD Economie – AD Statistiek <https://statbel.fgov.be/nl/themas/huishoudens/ict-gebruik-huishoudens>.

<sup>32</sup> Barometer van de informatiemaatschappij (2018), p. 31,

<https://economie.fgov.be/nl/publicaties/barometer-van-de-4>

<sup>33</sup> Art. 69, §1 WEC.

<sup>34</sup> Hoofdstuk II bijlage bij de WEC.

geografische component van de universele dienst door de aangeduide aanbieder bij gebrek aan aanwijzing.

Het BIPT houdt desalniettemin toezicht op het niveau van de kwaliteit van de telecommunicatiediensten aan de hand van de kwaliteitsbarometer. Deze geeft aan de hand van concrete indicatoren als de termijn voor indienststelling, defecten en storingen, de prestaties van de klantendienst, klachten over facturen en de dekkingsgraad van de mobiele netwerken inzicht in de kwaliteit aangeboden door de operatoren die vaste en mobiele elektronische-communicatiediensten aanbieden.<sup>35</sup>

De barometer wordt elke semester geüpdatet. Naar aanleiding van de 2 laatste bijwerkingen werd tevens Orange toegevoegd voor wat betreft de vergelijking van vaste telefonie en vast internet. De betrokken website geeft aldus een overzicht van de prestaties van Orange, Proximus, Telenet, Voo, Scarlet en SFR in de eerste helft van 2018 voor wat betreft:<sup>36</sup>

- de inachtneming van de aangekondigde datum voor de indienststelling: het percentage van de bestellingen voor vast internet die in dienst worden gesteld op de afgesproken datum ligt voor alle onderzochte operatoren net als ten tijde van vorig monitoringverslag boven de 94%. Voor vaste telefonie is dat met 1% gedaald tot 93%;
- het percentage klachten over de initiële werking van de installatie van vaste telefonie en vast internet: deze liggen net als ten tijde van vorig verslag voor alle operatoren onder de 3% voor vast internet. Voor vaste telefonie daalde dit naar 2,5%;
- het aandeel van toegangslijnen waarop een defect of een storing werd vastgesteld. Voor deze indicator wordt geen onderscheid gemaakt naargelang de dienst (vast internet, vaste telefonie of televisie). Het resultaat is onderhevig aan grote schommelingen, zowel doorheen de meetperiodes al voor wat betreft de resultaten van de operatoren. Het percentage varieert naargelang de operator tussen 2,57% en 8,74% (monitoringrapport 2017: tussen de 2,39% en 7,74%);
- de termijn voor de herstelling van defecten of storingen: de indicator meet de tijdsduur tussen het moment waarop het probleem geldig door de klant aan zijn leverancier werd gemeld en de herstelling in respectievelijk 80% en 95% van de gevallen. De indicator wordt uitgedrukt in uren. De verschillen zijn voor deze indicator nog meer uitgesproken dan ten tijde van vorig verslag: respectievelijk 32 tot 101 uren en 73 tot 173,9 uren (monitoringrapport 2017: 40 tot 98 uren en 68 tot 165 uren);
- de antwoordtijd door de klantendiensten (helpdesk”) van de operator: de gemiddelde antwoordtijd van de helpdesk schommelt sterkt naargelang de operator (tussen de 18,47 en 54 seconden);
- het percentage aan de klantendienst voorgelegde problemen die na één contact opgelost werden: bij de best scorende operator werden 94,39% van de problemen opgelost bij een eerste contact, bij de laatst gerangschikte 62,11%;
- het percentage klachten inzake de facturen van diverse operatoren gaat van 0,06% tot 0,91% naargelang de operator.

#### 2.5.4. Betaalbaarheid

De tariefvergelijker van het BIPT, [www.bestetarief.be](http://www.bestetarief.be), helpt de consument om de voor hem meest voordelige optie te zoeken onder de op de Belgische markt beschikbare tariefplannen.

---

<sup>35</sup> 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> .

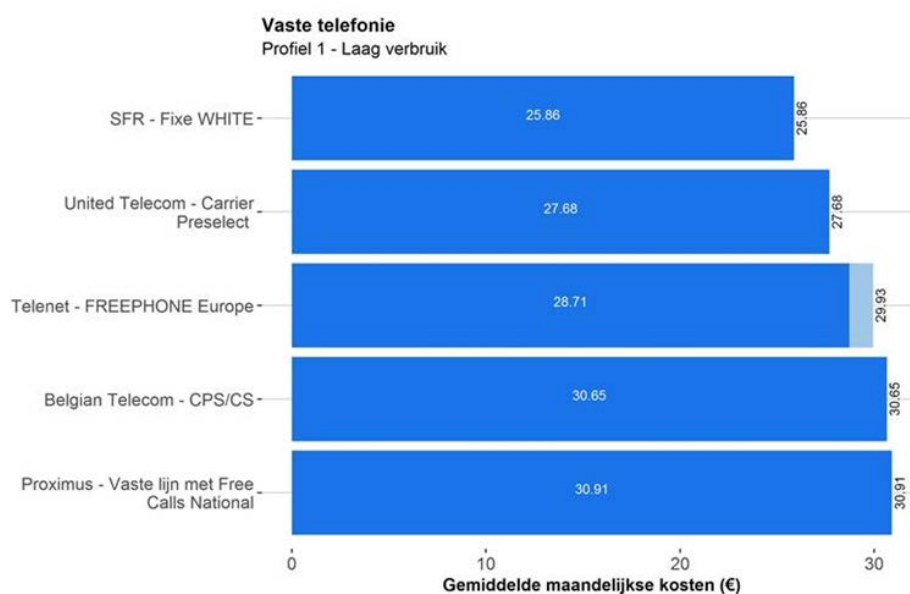
<sup>36</sup> <http://www.bipt.be/nl/consumenten/telefoon/dienstkwaliteit/kwaliteitsindicatoren> .

De tariefsimulator vergelijkt diverse aanbiedingen die voldoen aan de door de gebruiker ingebrachte kenmerken. De resultaten verschillen dus naargelang de woonplaats en de behoeften van betrokkene.

Het BIPT maakte op 18 oktober 2018 een snap shot van de tariefplannen ingevoerd in de tariefsimulator op basis waarvan de betaalbaarheid van vaste telefonie en vast internet als volgt geïllustreerd wordt:<sup>37</sup>

### Vaste telefonie

De nationale prijzenstudie identificeerde onder meer gebruikspatronen voor vaste telefonie laag en gemiddeld verbruik. Deze gebruikspatronen stemmen respectievelijk overeen met 25 oproepen en 70 per maand. Onderstaande grafieken geven de gemiddelde maandelijkse kost weer voor deze patronen waarbij de lichtblauwe balken abstractie maken van de op moment van de studie geldende promoties en de felblauwe balken de promoties op het betrokken plan aangeven.

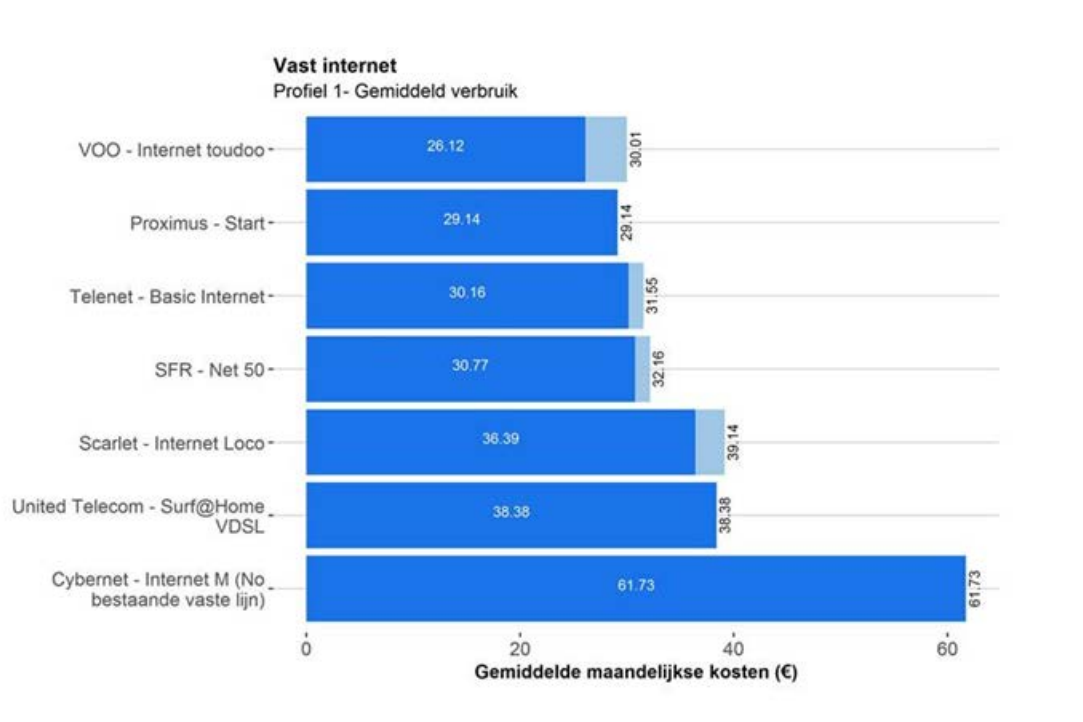


### Vaste internet

De regelgever legde de bitsnelheid van functionele internettoegang vast op 1 Mbps. De op de Belgische markt gecommmercialiseerde tariefplannen voor vast internet voorzien echter in een hogere aangekondigde snelheid. Het gebruikspatroon geanalyseerd in de nationale tariefvergelijking dat de universele dienst het dichtst benaderd, is het patroon voor een gemiddeld verbruik (d.w.z. met een snelheid van minstens 50 Mbps en lager dan 100 Mbps).

<sup>37</sup> Nationale vergelijking van de tarieven voor telecommunicatiediensten in België (Tarieven toegepast op 15 oktober 2018).





Voormelde grafieken vergelijken de stand alone tariefplannen. De nationale vergelijking bevat tevens diverse combinaties voor vaste telefonie en vast internet in gebundelde aanbiedingen.

## 2.6. 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: Aanpassing wetgeving

### 3.1. Evolutie in de Europese regelgeving

#### 3.1.1. Voorstel van E-privacy verordening

Op 10 januari 2017 maakte de Europese Commissie een voorstel van verordening inzake de eerbiediging van het privéleven en de bescherming van persoonsgegevens in elektronische communicatie (hierna “voorstel van E-privacy verordening”) bekend.<sup>38</sup>

Het voorstel van E-privacy verordening is eveneens van toepassing op aanbieders van “algemeen beschikbare telefoongidsen”. Deze worden als volgt gedefinieerd in artikel 4(d) van de het voorstel van E-Privacy verordening: *“een repertorium van eindgebruikers van elektronische-communicatiediensten, in gedrukte of elektronische vorm, dat wordt gepubliceerd of aan het publiek of een deel van het publiek beschikbaar wordt gesteld, inclusief door middel van een informatiedienst”*.

<sup>38</sup> Voorstel voor een verordening van het Europees parlement en de raad met betrekking tot de eerbiediging van het privéleven en de bescherming van persoonsgegevens in elektronische communicatie, en tot intrekking van Richtlijn 2002/58/EG; COM/2017/010 final - 2017/03 (COD).

Centraal in de discussie staat het verkrijgen van de toestemming van de abonnees om de persoonsgegevens in een publieke telefoongids op te geven. Initieel bepaalde het voorstel van de Europese Commissie van 10 januari 2017 dat de aanbieders van algemeen beschikbare telefoongidsen de toestemming van eindgebruikers die natuurlijke personen zijn moeten verkrijgen en dit per categorie persoonsgegevens.<sup>39</sup> Merk op dat de taak om abonnees te informeren en hun toestemming te verkrijgen momenteel, naar Belgisch recht, berust bij de operatoren.<sup>40</sup> In de praktijk wordt voor wat betreft de persoonsgegevens van abonnees van vaste netwerken gewerkt met een opt-out systeem, mobiele data wordt opgenomen nadat de mobiele abonnees hiervoor uitdrukkelijk voorafgaand hebben geopteerd (opt-in). Na verschillende revisies van de tekst voorziet de laatste versie dat de toestemming moet bekomen worden door aanbieders van nummergebaseerde persoonlijke communicatiediensten<sup>41</sup> en wordt opt-in minder expliciet naar voor geschoven.<sup>42</sup>

Aanvankelijk werd beoogd dat E-privacy-verordening, die is opgevat als “lex specialis” ten opzichte van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (hierna “AVG”), gelijktijdig met de AVG in werking zou treden, nl. op 25 mei 2018. Ondertussen werden de parlementaire werkzaamheden met betrekking tot de E-privacy verordening evenwel gestaakt. Tijdens de Telecoms Council van 4 december 2018 werd onder Oostenrijks voorzitterschap van de Raad louter een vooruitgangsrapport <sup>43</sup> voorgesteld omdat de tekst nog te veel politieke en technische knelpunten bevat. Dit betekent concreet dat de verordening niet zal goedgekeurd worden onder deze Europese legislatuur. Het is onduidelijk of de werkzaamheden na de Europese verkiezingen van 29 mei 2019 terug zullen worden opgepikt.

### 3.1.2. Voorstel voor een richtlijn tot vaststelling van het Europees wetboek voor elektronische communicatie.

Op 14 september 2016 publiceerde de Europese Commissie een voorstel voor een richtlijn van het Europees Parlement en de Raad tot vaststelling van het Europees wetboek voor elektronische communicatie (hierna “het Europees Wetboek”).<sup>44</sup> Hiermee werd de Europese wetgevende fase opgestart die eindigde met de plenaire stemming van het Europees Parlement op 14 november 2018,<sup>45</sup> gevolgd door de formele aanvaarding door de ministers van Telecommunicatie tijdens hun vergadering van 4 december 2018.

Het Europees Wetboek voor elektronische communicatie werd op 17 december 2018 gepubliceerd in het Publicatieblad van de Europese Unie. Drie dagen na publicatie wordt het

---

<sup>39</sup> Artikel 15 van het voorstel voor een verordening van het Europees Parlement en de Raad met betrekking tot de eerbiediging van het privéleven en de bescherming van persoonsgegevens in elektronische communicatie, en tot intrekking van Richtlijn 2002/58/EG (richtlijn betreffende privacy en elektronische communicatie), 2017/0003(COD)

<sup>40</sup> Artikel 133 WEC.

<sup>41</sup> Voor het begrip "nummergebaseerde persoonlijke communicatiedienst" moet terug gegrepen worden naar het voorstel van Europees wetboek voor elektronische communicatie, nl. *“een persoonlijke communicatiedienst die een verbinding maakt met het openbare geschakelde telefoonnet, hetzij door middel van toegewezen nummervoorraden, dat wil zeggen een nummer of een aantal nummers in nationale of internationale telefoonnummerplannen, hetzij door communicatie mogelijk te maken met een nummer of een aantal nummers in nationale of internationale telefoonnummerplannen”*.

<sup>42</sup> Proposal for a Regulation of the European Parliament and of the Council concerning the respect for private life and the protection of personal data in electronic communications and repealing Directive 2002/58/EC (Regulation on Privacy and Electronic Communications) - Examination of the Presidency text, 19 oktober 2018, DOC 13256/18 <http://data.consilium.europa.eu/doc/document/ST-13256-2018-INIT/en/pdf>

<sup>43</sup> <http://data.consilium.europa.eu/doc/document/ST-14491-2018-INIT/en/pdf>

<sup>44</sup> Proposed Directive establishing the European Electronic Communications Code; COM(2016) 590 final <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/proposed-directive-establishing-european-electronic-communications-code>

<sup>45</sup> [http://www.europarl.europa.eu/RegData/seance\\_pleniere/textes\\_adoptes/provisoire/2018/11-14/0453/P8\\_TA-PROV\(2018\)0453\\_NL.pdf](http://www.europarl.europa.eu/RegData/seance_pleniere/textes_adoptes/provisoire/2018/11-14/0453/P8_TA-PROV(2018)0453_NL.pdf)

wetboek van kracht waarna de Lidstaten over twee jaar beschikken voor de omzetting naar nationaal recht.

Op vlak van universele dienst dient de aandacht gevestigd te worden op volgende punten uit het Europees Wetboek:

### *Toepassingsgebied universele dienst*

Artikel 84 van het Europees Wetboek stelt dat alle consumenten tegen een betaalbare prijs op een vaste locatie toegang moeten hebben tot een beschikbare adequate breedbandinternettoegangsdienst en tot spraakcommunicatiediensten, van een op hun grondgebied gespecificeerde kwaliteit, met inbegrip van de aansluiting op het net.

De nadruk ligt op de betaalbaarheid van de dienst. Lidstaten kunnen overwegen om ook maatregelen te nemen om de betaalbaarheid van diensten die niet op een vaste locatie worden verleend te verzekeren, indien zij dit nodig achten om te waarborgen dat consumenten op sociaal en economisch vlak volledig deelnemen aan de samenleving zodanig dat consumenten met een laag inkomen of bijzondere sociale behoeften ook toegang tot die diensten hebben. De Lidstaten kunnen steun voor communicatiedoelinden geven aan de betrokken consumenten en/of ze kunnen van aanbieders verplichten aan die consumenten tariefopties of -pakketten aan te bieden die verschillen van die welke in normale commerciële omstandigheden worden aangeboden (artikel 84 en 85).

Wat betreft de beschikbaarheid van toegang tot breedbandinternet wijst overweging 229 van het Europees Wetboek op de belangrijke rol die de markt hierin te vervullen heeft. Als de markt faalt, lijken andere publieke beleidsinstrumenten in beginsel kosteneffectiever en minder marktversturend dan universeledienstverplichtingen (bv. gebruik van publieke financiering uit de Europese structuur- en investeringsfondsen). Pas als blijkt, o .a. op basis van het geografisch onderzoek<sup>46</sup> dat waarschijnlijk noch de markt, noch mechanismen voor overheidsinterventie eindgebruikers in bepaalde gebieden toegang zal verschaffen tot adequate breedbandinternettoegang en spraak-communicatiediensten op een vaste locatie, verplicht artikel 86 van het Europees Wetboek de lidstaten om bij wijze van uitzondering één of meer aanbieders aan te wijzen in de verschillende relevante delen van het nationale grondgebied om de dienst te verstrekken.

### *Adequate breedbandinternettoegangsdienst*

---

<sup>46</sup> Artikel 22,1 Wetboek: "De nationale regelgevende instanties en/of andere bevoegde instanties voeren uiterlijk vijf jaar na de datum van inwerkingtreding van deze richtlijn een geografisch onderzoek uit naar het bereik van elektronischecomunicatienetwerken die breedbanddiensten kunnen leveren ("breedbandnetwerken") en actualiseren dat onderzoek minstens om de drie jaar.

Het geografisch onderzoek omvat een onderzoek van het actuele geografische bereik van breedbandnetwerken op hun grondgebied, zoals vereist voor de taken van nationale regelgevende en/of andere bevoegde instanties uit hoofde van deze richtlijn en voor de onderzoeken voor de toepassing van de regels inzake staatssteun.

Het geografische onderzoek kan ook een prognose voor een door de relevante instantie bepaalde periode omvatten van het bereik van breedbandnetwerken, met inbegrip van netwerken met zeer hoge capaciteit binnen hun grondgebied.

Die prognose bevat alle relevante informatie, mede over de geplande uitrol door ondernemingen of door de overheid van netwerken met zeer hoge capaciteit en belangrijke modernisering of uitbreidingen van netwerken tot een downloadsnelheid van ten minste 100 Mbps. Daartoe verzoeken de nationale regelgevende instanties en/of andere bevoegde instanties ondernemingen en overheden om dergelijke informatie te verstrekken voor zover die informatie beschikbaar is en middels redelijke inspanningen kan worden verstrekt.

De nationale regelgevende instantie bepaalt, met betrekking tot de krachtens deze richtlijn specifiek aan haar toegekende taken, in hoeverre het passend is te vertrouwen op alle of een deel van de in het kader van een dergelijke prognose verzamelde informatie.

Indien een geografisch onderzoek niet door de nationale regelgevende instantie wordt verricht, geschiedt dit in samenwerking met die instantie voor zover dit voor haar taken relevant kan zijn.

De in het geografische onderzoek verzamelde informatie is voldoende lokaal gedetailleerd, bevat voldoende informatie over de kwaliteit van de diensten en de parameters daarvan en wordt behandeld in overeenstemming met artikel 20, lid 3."

Wat moet begrepen worden onder “adequate breedbandinternettoegangsdienst” is te bepalen door elke Lidstaat in het licht van de nationale omstandigheden, en rekening houdend met het verslag dat het Europees verband van telecommunicatietoezichthouders (i.e. Berec) zal opstellen.

De adequate breedbandinternettoegangsdienst moet de bandbreedte kunnen leveren die nodig is om ten minste de diensten opgesomd in bijlage V van het Europees Wetboek te ondersteunen.<sup>47</sup>

### *“Legacy” diensten*

Overeenkomstig artikel 87 van het Europees Wetboek krijgen de Lidstaten de mogelijkheid om openbare betaaltelefoons, telefoongidsen en telefooninlichtingendiensten in het kader van de universeledienstregeling te blijven aanbieden aan het grote publiek zolang de noodzaak daarvan blijft aangetoond.

### *Controle van de uitgaven*

Artikel 88 van het Europees Wetboek stelt dat consumenten uitgaven moeten kunnen monitoren en controleren en verwijst daarvoor naar de specifieke faciliteiten en diensten opgesomd in deel A van bijlage VI.

Het betreft met name: gespecificeerde facturatie, kosteloze selectieve nummerblokkering, tariefadvies, maatregelen voor kostenbeheersing (vb. waarschuwingsberichten), de faciliteit om factureringsdiensten door derden te deactiveren, eventueel vooruitbetalingssystemen en termijnbetaling van aansluitingskosten, en een specifiek procedure bij wanbetaling (maatregelen moeten in verhouding staan tot de ernst van de wanbetaling, niet-discriminerend zijn, en bekendgemaakt worden. De eindgebruiker moet vooraf naar behoren worden gewaarschuwd voor een onderbreking en - behalve in geval van fraude, aanhoudend te laat of niet betaalde rekeningen - is de onderbreking, voor zover dat technisch mogelijk is, beperkt tot de betrokken dienst).

### *Kost van de universele dienst*

Als de regulator meent dat de aanbieding van de universele dienst een onredelijke last kan vormen voor aanbieders van die diensten die om compensatie verzoeken, berekent de regulator op basis van artikel 89 van het Europees Wetboek de nettokost voor het aanbieden van die diensten. Hiervoor wordt:

- ofwel een berekening gemaakt, rekening houdende met eventuele marktvoordelen voor de aanbieder van een adequate breedbandinternettoegangsdienst. Overeenkomstig deel A van Bijlage VII wordt daarvoor uitgegaan van 2 scenario's, namelijk de nettokosten voor de onderneming van het werken met universeledienstverplichtingen en het werken zonder universeledienstverplichtingen. De kosten die een onderneming zou hebben vermeden indien er geen universeledienstverplichtingen zouden zijn, moeten correct geraamd worden.
- ofwel gebruik gemaakt van het resultaat van de aanwijzingsprocedure.

Het Europees Wetboek besteedt in artikel 91 bijzondere aandacht aan de transparantie dienaangaande. Als de nettokost wordt berekend dienen de beginselen voor de berekening, met inbegrip van de details van de toegepaste methode, voor het publiek beschikbaar te zijn. Als werd gopteerd voor een compensatiefonds moeten tevens de beginselen van kostendeling en van de

---

<sup>47</sup> Het gaat om: e-mail, zoekmachines waarmee allerlei soorten informatie kunnen worden opgezocht en gevonden, online-basisinstrumenten voor opleiding en onderwijs, online-kranten of -nieuws, online goederen en diensten kopen of bestellen, opzoeken van vacatures en instrumenten daarvoor, professionele netwerken, internetbankieren, gebruik van e-overheidsdiensten, sociale media en chatten, gesprekken en videogesprekken (standaardkwaliteit)

compensatie publiekelijk beschikbaar zijn. In een jaarlijks gepubliceerd verslag worden de berekende kosten gespecificeerd, met inbegrip van de eventuele marktvoordelen, en worden de bijdragen van alle betrokken ondernemingen vermeld.

### *Financiering van de universele dienst*

Als de regulator op grond van de nettokostenberekening vaststelt dat een aanbieder een onredelijke last wordt opgelegd, voorziet artikel 90 van het Europees Wetboek volgende opties:

- a) compensatie uit publieke middelen;
- b) de nettokost verdelen onder de aanbieders van elektronischecommunicatienetwerken en -diensten.

## **3.2. Mogelijke aanpassingen huidig nationaal wetgevend kader**

### **3.2.1. Omzetting Europees Wetboek**

Voor wat betreft de omzetting van het Europees Wetboek, wenst het BIPT de aandacht te vestigen op volgende thema's:

#### *Aanduiding aanbieder geografische component*

Naar de universele dienst kan krachtens het Europees Wetboek maar bij wijze van uitzondering worden terug gegrepen indien de noodzaak daarvan naar behoren wordt aangetoond, o.a. aan de hand van een geografisch onderzoek. Pas als de resultaten daarvan bewijzen dat de beschikbaarheid van functionele-internettoegang en spraaktelefonie niet onder normale commerciële omstandigheden of middels andere potentiële beleidsinstrumenten kan worden gewaarborgd, kunnen passende universeledienstverplichtingen opgelegd worden.

Het BIPT voert reeds de facto een dergelijk geografisch onderzoek, middels de Atlas-dekkingskaarten. Het Europees Wetboek verschaft de nodige grondslag om de verplichte publicatie van voldoende gedetailleerde netwerkkaarten in de wet te verankeren, uitgaande van de specificiteiten van artikel 22 van het Europees Wetboek. De WEC voorziet momenteel in een aanduiding van een aanbieder van de geografische component van de universele dienst voor het gehele territorium, conform artikel 71 WEC, zonder voorafgaandelijk dergelijke afweging te vereisen en is daarom strijdig met het Europees Wetboek.

#### *Functionele internettoegang*

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. Dit zal moeten gerevalueerd te worden, o.a. rekening houdende met de Berec werkzaamheden ter zake, waarbij het BIPT zich ervan verzekerd dat met de weerhouden bandbreedte minimaal de diensten opgesomd in bijlage V van het Europees Wetboek kunnen worden geleverd.

#### *Kwaliteits Eisen*

Het Europees Wetboek vereist dat alle consumenten op een vaste locatie toegang moeten hebben tot een beschikbare adequate breedbandinternettoegangsdiens t en tot spraakcommunicatiediensten, *“van een op hun grondgebied gespecificeerde kwaliteit”*.

Momenteel voorziet de wet kwaliteitsobjectieven in artikel 4 tot 15 en 18 tot 21 van de bijlage WEC. Deze zijn niet enkel gedateerd zijn - doordat de huidige definitie van “toegangslijn” niet

technologisch neutraal is, worden enkel de oude PSTN-lijnen geïmplementeerd – ze zijn bovendien weinig realistisch 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.

Het BIPT raadt aan deze te herzien. Hierbij kan de kwaliteitsbarometer van het BIPT richtinggevend zijn. Het is aangewezen te opteren voor een mechanisme dat flexibel genoeg is om de kwaliteitseisen op termijn aan te passen aan de maatschappelijke en technologische evoluties.

### *Price cap*

Artikel 84 van het Europees Wetboek stelt dat alle consumenten “*tegen een betaalbare prijs*”, op een vaste locatie toegang moeten hebben tot een beschikbare adequate breedbandinternettoegangsdienst en tot spraakcommunicatiediensten.

De financiële voorwaarden inzake de verstrekking van het geografische element van de universele dienst in het kader van de elektronische communicatie zijn momenteel vervat in artikel 34 tot 36 bijlage WEC. De facto betreft dit een price cap die echter nooit werd toegepast. Niet enkel is de formule gedateerd, de correctiefactor werd niet vastgelegd.

Het Europees Wetboek stelt in artikel 85 geen price cap voorop maar wel monitoring door de regulator, in overleg met andere bevoegde instanties, van de ontwikkeling en het niveau van de retailprijzen en dit rekening houdende met de binnenlandse prijzen en het nationaal inkomen van de consument. Als blijkt dat, in het licht van de nationale omstandigheden, de retailtarieven niet betaalbaar zijn, omdat consumenten met een laag inkomen of bijzondere sociale behoeften geen toegang tot die diensten hebben, kunnen maatregelen genomen worden voor die consumenten om ten aanzien van hen de betaalbaarheid van de universele dienst te verzekeren.

Het BIPT wijst op de nationale prijzenstudie die regelmatig wordt uitgevoerd en die o.m. kan dienen om de prijsevoluties voor wat betreft de tariefplannen die corresponderen aan de gebruikte profielen, te monitoren.

### *Berekening nettokost*

Huidige methode voor de berekening van de nettokost van de universele dienst valt terug te leiden tot de berekening van het verschil tussen alle kosten (= de kosten die de aanbieder op lange termijn zou kunnen vermijden indien hij niet verplicht was de universele dienst te verstrekken) berekend volgens de methode van de huidige kostenboekhouding en alle inkomsten (= inkomsten die de aanbieder op lange termijn niet zou krijgen indien hij niet verplicht was de universele dienst te verstrekken, o.a. de inkomsten uit de installatiekosten, de abonnementen, de binnenkomende en uitgaande oproepen), waarbij de indirecte winst wordt opgeteld die uit de betrokken verrichting voortvloeit. Bij de evaluatie van de nettokosten dient ook rekening gehouden te worden met de vergoeding van het kapitaal dat ingezet is voor de levering van de universele dienst.<sup>48</sup>

Daarnaast voorziet de WEC momenteel in een toetsing van de “onredelijkheid” door het BIPT: het bestaan van een onredelijke last wordt enkel vastgesteld indien de levering van het sociale element van de universele dienst een buitengewoon karakter vormt in verhouding tot de draagkracht van de aanbieder, rekening houdend met het geheel van zijn eigen kenmerken, met name het niveau van zijn uitrusting, zijn economische en financiële situatie alsook zijn marktaandeel op de markt voor openbare elektronische-communicatiediensten.<sup>49</sup>

---

<sup>48</sup> Art. 41 en 45/1 bijlage WEC.

<sup>49</sup> Artikel 74/1, §3 en 100, lid 3 WEC.

Het Europees Wetboek stelt dat, als de nettokost niet bepaald wordt aan de hand van het resultaat van de aanwijzingsprocedure, de nettokosten voor de onderneming van het werken met universeledienstverplichtingen worden vergeleken met het werken zonder universeledienstverplichtingen, evenwel rekening houdende met de immateriële voordelen, waarna de nettokost wordt vergoed.

De Europese regelgevers grepen voor wat betreft het gebruik van een tegenfeitelijk scenario duidelijk terug naar de richtlijn 2008/6/EG van het Europees Parlement en de Raad van 20 februari 2008 tot wijziging van Richtlijn 97/67/EG wat betreft de volledige voltooiing van de interne markt voor postdiensten in de Gemeenschap (hierna "Postale richtlijn"), zij het dat deze laatste voorziet dat niet enkel met immateriële en marktvoordelen moet rekening gehouden worden, maar ook met het recht op een redelijke winst en maatregelen ter bevordering van de kostenefficiëntie.<sup>50</sup> Tevens dient inzake de compensatie aangestipt te worden dat de Postale richtlijn stipuleert dat hiertoe enkel wordt overgegaan als wordt vastgesteld dat aanbieder van de universele dienst voor de aanbieder(s) nettokosten met zich meebrengen én een onredelijke financiële last inhouden<sup>51</sup>.

Het BIPT stelt voor zich te beroepen op de expertise opgebouwd voor de berekening van de nettokost van de postale universele dienst om dit punt te implementeren in de Belgische wetgeving.

### 3.2.2. Sociale tarieven

Zoals reeds werd aangegeven in vorig monitoringrapport blijft de onwetendheid omtrent het sociaal tarief groot. Eén op vier respondenten van de Consumentenenquête weet niet waarover het gaat. Vooral de meest kwetsbaren blijken onbekend met de sociale component van de universele dienst: 33% van de respondenten in de laagste inkomensgroep (<€1.200) geven aan niet te weten waarover een sociaal tarief gaat. Daarenboven is gebleken 9.5% van de ondervraagden wel weet heeft van het bestaan van een sociaal tarief inzake elektronische communicatie en denkt hierop recht te hebben, maar dat deze groep niet overging tot het indienen van een aanvraag voor het bekomen van dit voordeel.<sup>52</sup>

Het recht wordt immers nog steeds niet automatisch toegekend. De potentiële begunstigde dient eerst een aanvraag te richten tot zijn operator. De korting kan pas genoten worden als het BIPT de toekenningsvoorwaarden heeft geverifieerd.<sup>53</sup>

Het BIPT pleit voor een algehele herziening van het sociaal tarief vanuit de optiek het Europees Wetboek die een "betaalbare" universele dienst vooropstelt. Hierbij dient de nadruk te liggen op een doorzichtige, voor iedereen begrijpelijke wetgeving. Indien mogelijk kan geopteerd worden voor de toekenning van het sociaal tarief aan doelgroepen met een specifiek statuut opgenomen in de bufferdatabank van de sociale zekerheid, met het oog op een automatische inwerkingtreding van dit recht.

---

<sup>50</sup> Annex I,B Postale richtlijn.

<sup>51</sup> Artikel 7,3 Postale richtlijn

<sup>52</sup> Enquête over de perceptie van de Belgische elektronische communicatie-markt door de gebruikers - BIPT 6 september 2018, p. 139-140.

[https://www.bipt.be/public/files/nl/22595/2018-09-06\\_Rapport\\_NL.pdf](https://www.bipt.be/public/files/nl/22595/2018-09-06_Rapport_NL.pdf)

<sup>53</sup> 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, art. 3. § 1: "Iedere persoon die aan de voorwaarden voldoet om het sociale telefoontarief te genieten, zoals die zijn vastgesteld in artikel 22 van de bijlage bij de wet, en die dat tarief wenst te genieten, dient daartoe een aanvraag in bij de operator van zijn keuze.

*De operator stuurt die aanvraag dadelijk door naar het Instituut."*

Dit vereist echter een reflectie over de vraag welke groepen in de samenleving het meest baat vinden bij een sociaal tarief. Het BIPT, die niet over de expertise beschikt inzake armoedebestrijding, sociale statuten, afgeleide rechten etc., is evenwel niet de aangewezen instantie om dienaangaande een standpunt in te nemen.

## Hoofdstuk 4. Besluit

De opheffing van de universeledienstverplichtingen voor de telefooncellen en de telefoongidsen/inlichtingendiensten zorgde niet voor een negatieve impact op de gebruikers. Bijgevolg zijn er geen indicaties voorhanden om de universele dienst op deze vlakken aan te passen.

De omzetting van het Europees Wetboek veronderstelt enkele ingrijpende wijzigingen in het huidige nationale wetgeving inzake universele dienst, zoals opgesomd in punt 3.2.1. Het BIPT pleit ervoor om naar aanleiding van deze oefening ook een grondige herziening van het sociaal tarief door te voeren.

Axel Desmedt  
Lid van de Raad

Jack Hamande  
Lid van de Raad

Luc Vanfleteren  
Lid van de Raad

Michel Van Bellinghen  
Voorzitter van de Raad