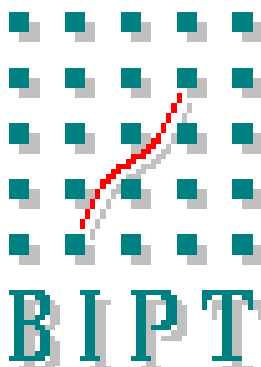


**VERSLAG VAN HET BIPT  
OVER DE ONTWIKKELING VAN DE UNIVERSELE  
DIENSTVERLENING OP  
TELECOMMUNICATIEGEBIED  
TIJDENS HET JAAR 2000**





## Inhoudstafel

<b>1. HUIDIGE INHOUD VAN DE UNIVERSELE DIENSTVERLENING.....</b>	<b>4</b>
1.1. PRINCIPE.....	4
1.2. ONTWIKKELING VAN DE MARKT.....	4
A. <i>De telefonie</i> .....	5
B. <i>Internet</i> .....	6
<b>2. UITVOERING VAN DE VERRICHTINGEN VAN DE UNIVERSELE DIENST .....</b>	<b>10</b>
2.1. TECHNISCHE VOORWAARDEN VOOR DE VERSTREKKING VAN DE UNIVERSELE DIENST .....	10
2.2. FINANCIËLE VOORWAARDEN VOOR DE VERSTREKKING VAN DE UNIVERSELE DIENST .....	20
<b>3. CONTROLES UITGEVOERD DOOR HET BIPT.....</b>	<b>28</b>
3.1. DE CONTROLE VAN DE METHODOLOGIE EN DE PROCEDURES .....	28
3.2. DE NALEVING VAN DE PRICE CAP .....	28
A. <i>Prijscontrole</i> .....	28
B. <i>Beschrijving van de gecontroleerde diensten</i> .....	28
C. <i>Vorm van de price cap</i> .....	29
D. <i>Duur van de price cap</i> .....	29
E. <i>Concrete toepassing</i> .....	29
F. <i>Berekeningsmethode van de onderdelen van de price cap</i> .....	30
3.3. WACHTTIJD BIJ EEN AANSLUITING OP HET OPENBARE GESCHAKELDE NET .....	32
3.4. DE BESCHIKBAARHEID EN WERKING VAN DE OPENBARE TELEFOONCELLEN .....	33
A. <i>Vaststellingen op grond van de analyse van de lijsten die Belgacom op verzoek van het BIPT verstrekt heeft</i> .....	33
B. <i>Overzicht van de controles op het terrein</i> .....	33
C. <i>Opmerkingen</i> .....	35
3.5. ALGEMENE BEOORDELING .....	36

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

## **1. Huidige inhoud van de universele dienstverlening**

### **1.1. Principe**

Het principe van de universele dienstverlening bestaat erin om alle gebruikers tegen een redelijke prijs toegang te verlenen tot een minimumaantal diensten van een gegeven kwaliteit, in een markt die openstaat voor concurrentie.

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

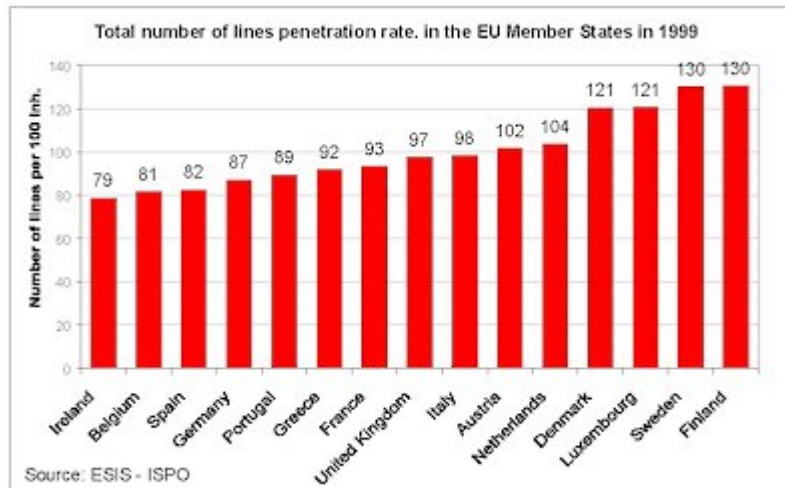
1. de beschikbaarstelling op het hele grondgebied van de toegang tot het vaste openbare basisnet;
2. het kosteloze versturen van de noodoproepen;
3. de beschikbaarstelling van een hulpdienst aan de abonnees;
4. de beschikbaarstelling van een dienst inlichtingen aan de abonnees;
5. de ononderbroken levering,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

### **1.2. Ontwikkeling van de markt**

De hieronder weergegeven cijfers zijn afkomstig van het ISPO (Information Society Promotion Office), een dienst die door de Europese Commissie in het leven geroepen is en toegankelijk is via Internet (<http://europa.eu.int/ISPO/esis/default.htm>). De voorstelling van de gegevens (types van grafieken) kan echter verschillend zijn van diegene die de vorige jaren gebruikt werd.

## A. De telefonie

Een fenomeen dat de laatste jaren steeds terugkeert, is dat België achterblijft op de andere Europese landen wanneer men het totaal aantal lijnen (PSTN, ISDN, mobiele) bekijkt in verhouding tot de bevolking van elk land. Met 81 lijnen per 100 inwoners haalt België slechts 62% van het niveau dat in de best uitgeruste landen (Zweden en Finland) bereikt wordt

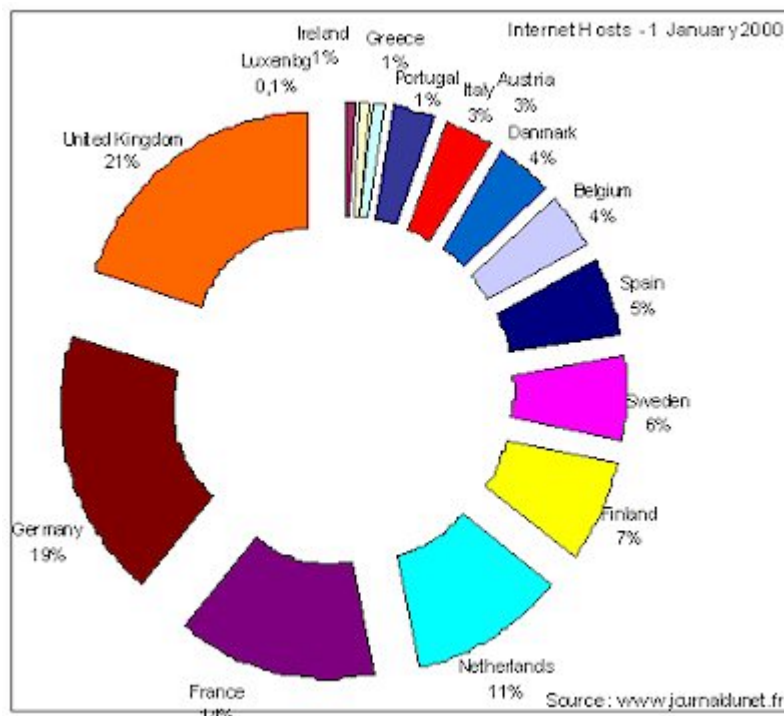


De volgende tabel geeft dan weer inlichtingen over het aantal conventionele lijnen (PSTN) vergeleken met lijnen die nieuwe technologieën gebruiken (ISDN en mobiele). Over het algemeen neemt het aantal PSTN-lijnen duidelijk af. België en Griekenland zijn de twee landen die het hoogste percentage PSTN-lijnen behouden. In negen landen is dat percentage inmiddels lager dan 50%.

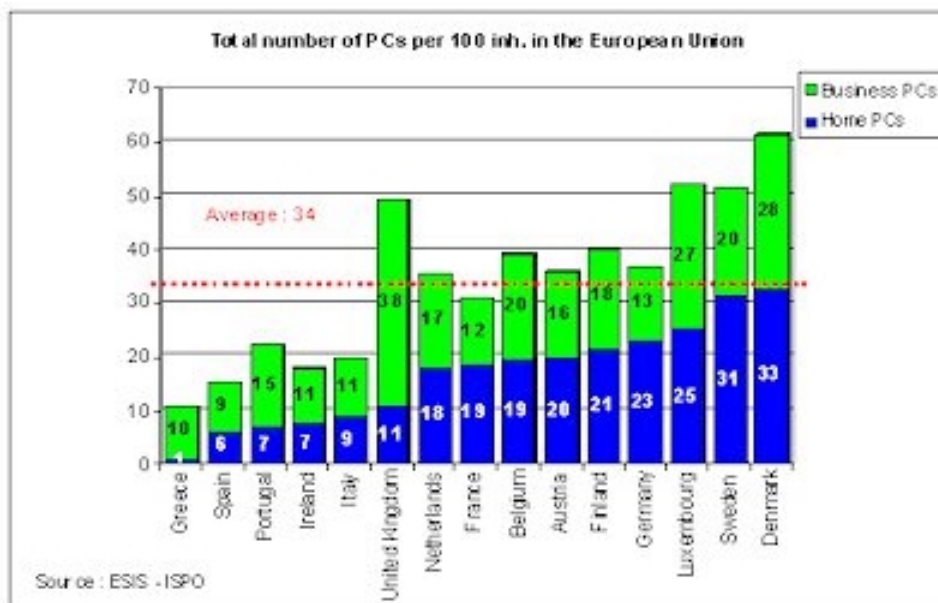
<b>Aantal PSTN-lijnen op het totale aantal lijnen</b>			
<b>Land</b>	<b>1997</b>	<b>1998</b>	<b>1999</b>
Austria	73%	57%	41%
Belgium	81%	72%	58%
Denmark	65%	58%	46%
Finland	50%	43%	38%
France	80%	69%	56%
Germany	71%	60%	49%
United Kingdom	76%	68%	54%
Greece	85%	74%	59%
Ireland	72%	63%	49%
Italy	66%	52%	40%
Luxembourg	71%	56%	43%
Netherlands	78%	62%	45%
Portugal	70%	54%	42%
Spain	78%	68%	51%
Sweden	64%	55%	50%
<b>Total</b>	<b>73%</b>	<b>62%</b>	<b>49%</b>

## B. Internet

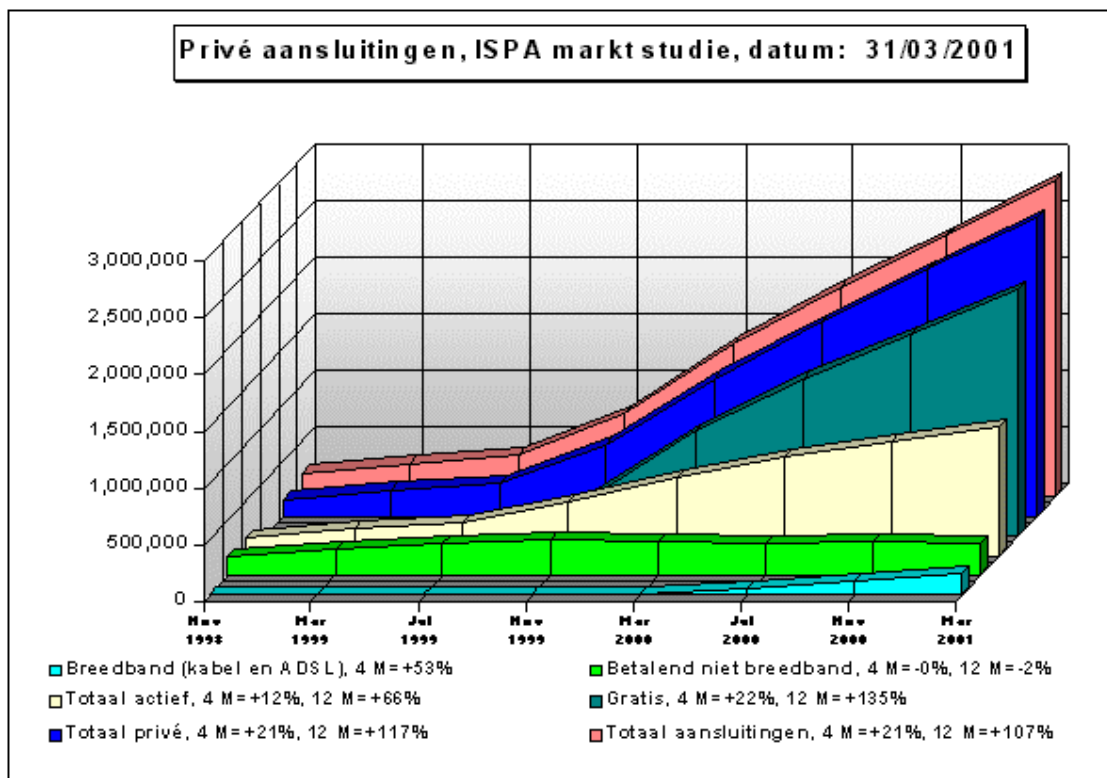
In plaats van het aantal hosts (servers) per 1000 inwoners, geeft het ISPO een grafiek die het aandeel van elk land ten aanzien van het totale aantal hosts in Europa weergeeft. In de grote landen (Duitsland, Frankrijk, het Verenigd Koninkrijk) en de Scandinavische landen zijn de meeste hosts terug te vinden. Ook de prestatie van Nederland (11% van het Europese totaal) tegenover België (4%) dient te worden opgemerkt.



Het aantal computers is de laatste jaren permanent toegenomen. Volgens het ISPO telde men eind 1999 39 pc's (privé of professioneel) per 100 inwoners in België, d.i. meer dan het gemiddelde van de Europese landen waarbij vooral Denemarken, Luxemburg, het Verenigd Koninkrijk en Zweden zich onderscheiden (meer dan 50 pc's per 100 inwoners).

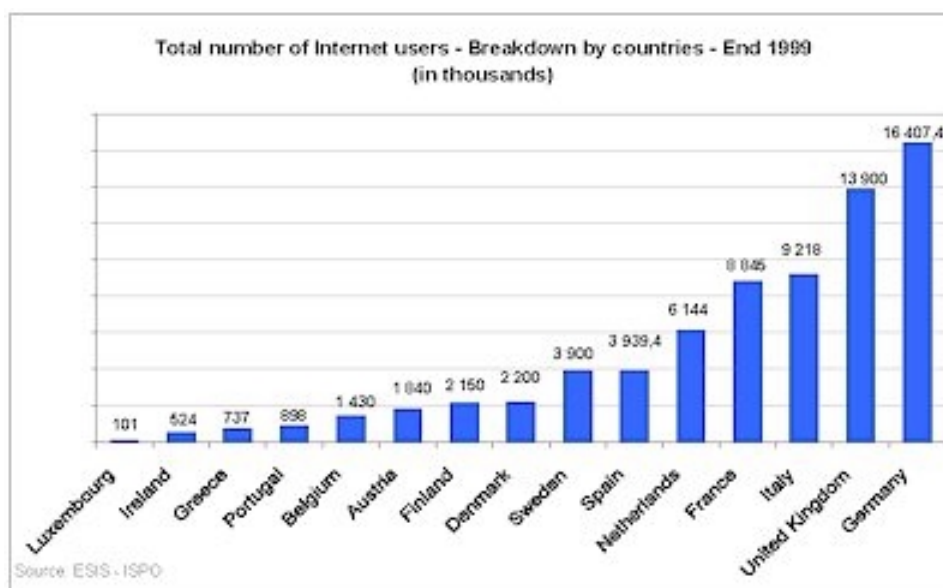


Men heeft vooruitgang geboekt in het registreren van het aantal internetgebruikers dankzij de kwartaalcijfers die door de ISPA (vereniging van Internet-service providers) zijn gepubliceerd sinds november 1998. Die cijfers worden uitgedrukt in aantal aansluitingen en niet in termen van gebruikers. Die verduidelijking is belangrijk : eenzelfde aansluiting kan immers voor verschillende gebruikers dienen, terwijl eenzelfde gebruiker over een aansluiting thuis kan beschikken en over een andere op het werk. In het kader van dit verslag over universele dienstverlening is het meer bepaald interessant om het toenemend aantal aansluitingen bij particulieren te bekijken:



Ook al is de toename van het aantal aansluitingen aanzienlijk, toch dient te worden verduidelijkt dat die cijfers een aantal zogenaamde "niet actieve" aansluitingen omvatten, namelijk aansluitingen die de voorbije twee maanden niet minstens één keer gebruikt zijn.

De volgende grafiek toont de internetpenetratie (aantal gebruikers dit keer) in de verschillende landen van de Europese Unie. België neemt een plaats in de tweede helft van het klassement in.





Terwijl de toename van het aantal aansluitingen vroeger al aanzienlijk was, was die spectaculair tussen juli en november 1999, de periode waarin men Internet zonder abonnement begon aan te bieden. Laten we er nog maar eens de nadruk op leggen dat de ISPA niet alle dienstenleveranciers vertegenwoordigt die op de markt actief zijn.

De vaststelling die in de vorige edities van dit verslag gedaan werd, blijft gelden voor het jaar 2000: ondanks een constante toename van zijn parameters heeft België zijn achterstand ten opzichte van de best geplaatste landen op het vlak van informatiemaatschappij nog niet ingehaald.

## 2. Uitvoering van de verrichtingen van de universele dienst

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

Die vragenlijst werd logischerwijze opgebouwd op basis van bijlage 1 bij de wet. De lijst bevatte achtereenvolgens :

- vragen met betrekking tot de technische voorwaarden voor de verstrekking van de universele dienst;
- vragen met betrekking tot de financiële voorwaarden voor de verstrekking van de universele dienst;
- de lijst van de door de universeledienstverlener te publiceren informatie.

Hieronder wordt een samenvatting gegeven van de antwoorden die Belgacom heeft verstrekt, zodat die kunnen worden vergeleken met de doelstellingen die in de wet zijn vastgelegd en met de resultaten die in 1998 zijn geboekt.

### 2.1. Technische voorwaarden voor de verstrekking van de universele dienst

#### Art. 2

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

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

Aansluiting op PSTN binnen 5 werkdagen	Doelstelling	Uitvoering 1998	Uitvoering 1999	Uitvoering 2000
1 <sup>e</sup> kwartaal	95%	95,62%	94,92%	96,21%
2 <sup>e</sup> kwartaal	95%	95,75%	96,12%	95,16%
3 <sup>e</sup> kwartaal	95%	95,90%	95,40%	96,87%
4 <sup>e</sup> kwartaal	95%	95,79%	93,50%	97,69%
Gemiddelde	95%	95,77%	95,00%	97,00%

Aansluiting op PSTN binnen 8 werkdagen	Doelstelling	Uitvoering 1998	Uitvoering 1999	Uitvoering 2000
1 <sup>e</sup> kwartaal	-	-	92,39%	96,73%
2 <sup>e</sup> kwartaal	-	-	95,37%	96,68%
3 <sup>e</sup> kwartaal	-	-	93,54%	97,54%
4 <sup>e</sup> kwartaal	-	-	94,03%	97,95%

Gemiddelde	-	-	94,00%	97,00%
------------	---	---	--------	--------

Aansluiting op PSTN na 8 werkdagen	Doelstelling	Uitvoering 1998	Uitvoering 1999	Uitvoering 2000
1 <sup>e</sup> kwartaal	-	-	7,61%	3,27%
2 <sup>e</sup> kwartaal	-	-	4,63%	3,32%
3 <sup>e</sup> kwartaal	-	-	6,46%	2,46%
4 <sup>e</sup> kwartaal	-	-	5,97%	2,05%
Gemiddelde	-	-	6,00%	3,00%

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

- In hoeveel procent van de gevallen heeft de universeledienstverlener een alternatieve oplossing geboden, omdat de leveringstermijn langer dan acht werkdagen duurde ?

De moeilijke gevallen worden onderworpen aan een technisch onderzoek. Wanneer het "technisch onmogelijk"<sup>1</sup> geacht wordt om de aansluiting binnen de vastgestelde termijnen uit te voeren, wordt een alternatieve oplossing aan de klanten voorgesteld. Belgacom heeft een systeem ontwikkeld waarbij een gsm op proactieve manier wordt voorgesteld aan de residentiële en business-klanten gedurende de volledige duur van de installatie van hun lijn.

Op basis van die nieuwe procedure kunnen de klanten die in een "technisch onmogelijke" situatie verkeren, en die nog geen aansluiting bezitten op het adres in kwestie een brief ontvangen die hen op de hoogte brengt over de situatie en waarin hen gevraagd wordt om hun gsm in de teleboetiek van hun keuze te komen ophalen. Zij moeten de gsm uiterlijk één maand na de installatie van hun lijn op dezelfde plaats terugbrengen. Belgacom heeft in het kader van die specifieke actie ongeveer 1.200 gsm's aangekocht. Het aantal "technisch onmogelijke" gevallen (residentiële en business-klanten) die tussen april (datum waarop het nieuwe systeem werd toegepast) en december 2000 een gsm hebben geleend, wordt geraamd op ongeveer 1.800.

- In hoeveel procent van de gevallen van geldige aansluitingscontracten kreeg de abonnee een datum voor de levering van de aansluiting, uiterlijk één dag na de registratie van zijn aanvraag door de universeledienstverlener ?

	Doelstelling	Uitvoering 1998	Uitvoering 1999	Uitvoering 2000
1 <sup>e</sup> kwartaal	95 %	-	94,23%	95,73%
2 <sup>e</sup> kwartaal	95 %	-	95,16%	96,83%
3 <sup>e</sup> kwartaal	95 %	-	95,01%	98,26%
4 <sup>e</sup> kwartaal	95 %	-	95,21%	98,48%

<sup>1</sup> Dit is wanneer de installatie van de lijn om technische redenen meerdere weken vergt of zelfs meerdere maanden.

Gemiddelde	95 %	-	95,00%	97,00%
------------	------	---	--------	--------

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

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

Storingspercentage	Doelstelling	Uitvoering 1998	Uitvoering 1999	Uitvoering 2000
1 <sup>e</sup> kwartaal	7,5%	4,57%	4,19%	3,28%
2 <sup>e</sup> kwartaal	7,5%	4,57%	4,03%	3,56%
3 <sup>e</sup> kwartaal	7,5%	4,55%	3,95%	3,59%
4 <sup>e</sup> kwartaal	7,5%	5,05%	3,91%	3,37%
Gemiddelde	7,5%	4,69%	4,00%	3,50%

### § 4. Herstelling van storingen

- Wat was tijdens de observatieperiode het percentage gemelde storingen dat werd hersteld vóór het einde van de werkdag, volgend op de dag van de melding bij de universeledienstverlener?

Herstelling van storingen	Doelstelling	Uitvoering 1998	Uitvoering 1999	Uitvoering 2000
1 <sup>e</sup> kwartaal	90%	95,90%	88,56%	93,31%
2 <sup>e</sup> kwartaal	90%	94,23%	91,07%	90,76%
3 <sup>e</sup> kwartaal	90%	86,63%	88,87%	87,66%
4 <sup>e</sup> kwartaal	90%	83,38%	90,31%	87,55%
Gemiddelde	90%	90,04%	90,00%	90,00%

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

	Doelstelling	Uitvoering 1998	Uitvoering 1999	Uitvoering 2000
1 <sup>e</sup> kwartaal	100%	99,28%	96,56%	98,40%
2 <sup>e</sup> kwartaal	100%	98,92%	97,93%	98,06%
3 <sup>e</sup> kwartaal	100%	98,02%	97,09%	96,93%
4 <sup>e</sup> kwartaal	100%	96,92%	97,44%	95,95%
Gemiddelde	100%	98,29%	97,00%	97,00%

### § 5. Percentage niet-geslaagde oproepen

- Percentage niet-geslaagde oproepen op nationaal niveau

	Doelstelling	Uitvoering 1998	Uitvoering 1999	Uitvoering 2000
1 <sup>e</sup> kwartaal	-	0,22%	0,32%	0,42%
2 <sup>e</sup> kwartaal	-	0,24%	0,31%	0,34%

3 <sup>e</sup> kwartaal	-	0,20%	0,38%	0,29%
4 <sup>e</sup> kwartaal	-	0,31%	0,52%	0,26%
Gemiddelde	-	0,24%	0,40%	0,30%

- Percentage niet-geslaagde oproepen binnen de Europese Unie

	Doelstelling	Uitvoering 1998	Uitvoering 1999	Uitvoering 2000
1 <sup>e</sup> kwartaal	-	6,72%	7,20%	17,92%
2 <sup>e</sup> kwartaal	-	4,75%	9,55%	22,85%
3 <sup>e</sup> kwartaal	-	4,31%	9,03%	25,84%
4 <sup>e</sup> kwartaal	-	4,91%	11,82%	27,68%
Gemiddelde	-	5,12%	9,00%	23,60%

Belgacom benadrukt dat dat verkeer doorgestuurd wordt via kanalen die toebehoren aan buitenlandse operatoren. Die buitenlandse transmissiekanalen hebben verschillende kwaliteitsniveaus, wat een negatieve impact kan hebben op de kwaliteit van de internationale oproepen van Belgacom vanuit België. Belgacom wijst er ook op dat, ook door de groeiende toename van het transitverkeer, het onderscheid tussen verkeer binnen en buiten Europa op de bundels die uitgaan van telefooncentrales steeds moeilijker wordt, omdat die bundels die twee verkeersstromen overbrengen.

- Percentage niet-geslaagde oproepen buiten de Europese Unie

	Doelstelling	Uitvoering 1998	Uitvoering 1999	Uitvoering 2000
1 <sup>e</sup> kwartaal	-	13,50%	20,36%	23,25%
2 <sup>e</sup> kwartaal	-	10,08%	12,24%	25,07%
3 <sup>e</sup> kwartaal	-	7,65%	15,88%	35,96%
4 <sup>e</sup> kwartaal	-	8,66%	19,62%	29,00%
Gemiddelde	-	9,88%	17,00%	28,30%

De opmerkingen die Belgacom heeft geformuleerd over de oproepen binnen de Europese Unie, zijn ook van toepassing op de oproepen buiten de Europese Unie.

## § 6. Duur om een verbinding tot stand te brengen

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

	Doelstelling	Uitvoering 1998 (95% binnen)	Uitvoering 1999	Uitvoering 2000
1 <sup>e</sup> kwartaal	-	6,20 sec.	4,7 sec.	4,60 sec.
2 <sup>e</sup> kwartaal	-	5,62 sec.	4,1 sec.	4,20 sec.
3 <sup>e</sup> kwartaal	-	5,22 sec.	4,2 sec.	3,80 sec.
4 <sup>e</sup> kwartaal	-	5,00 sec.	4,9 sec.	3,40 sec.
Gemiddelde	-	5,50 sec.	4,5 sec.	4,00 sec.

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

	<b>Doelstelling</b>	<b>Uitvoering 1998</b>	<b>Uitvoering 1999</b>	<b>Uitvoering 2000</b>
1 <sup>e</sup> kwartaal	-	-	-	6 + 2,47 sec.
2 <sup>e</sup> kwartaal	-	-	6 + 2,20 sec.	6 + 2,62 sec.
3 <sup>e</sup> kwartaal	-	-	6 + 2,52 sec.	6 + 2,43 sec.
4 <sup>e</sup> kwartaal	-	4,13 sec	6 + 2,54 sec.	6 + 2,52 sec.
Gemiddelde	-	-	6 + 2,50 sec.	6 + 2,50 sec.

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

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

	<b>Doelstelling</b>	<b>Uitvoering 1998</b>	<b>Uitvoering 1999</b>	<b>Uitvoering 2000</b>
1 <sup>e</sup> kwartaal	-	-	-	6 + 2,82 sec.
2 <sup>e</sup> kwartaal	-	-	6 + 2,78 sec.	6 + 3,47 sec.
3 <sup>e</sup> kwartaal	-	-	6 + 3,22 sec.	6 + 2,16 sec.
4 <sup>e</sup> kwartaal	-	4,05 sec	6 + 3,20 sec.	6 + 3,19 sec
Gemiddelde	-	-	6 + 3,00 sec.	6 + 2,80 sec

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

Voor de berekening van die twee vorige indicatoren, worden opgeteld:

- de tijd tussen het moment waarop de oproeper het laatste cijfer van het oproepnummer heeft gevormd en het versturen van de oproep door de lokale schakelaar naar de internationale schakelaar : tijd geschat op 6 seconden;
- de tijd tussen het moment waarop de oproep bij de internationale schakelaar binnenkomt en het terugsturen van een signaal naar de lokale schakelaar (tijd gemeten in seconden).

## § 7. Antwoortijd voor de diensten met tussenkomst van een telefonist

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

In seconden	<b>Doelstelling</b>	<b>Uitvoering 1998</b>	<b>Uitvoering 1999</b>	<b>Uitvoering 2000</b>
1 <sup>e</sup> kwartaal	20	16,037	15,20	3,03
2 <sup>e</sup> kwartaal	20	20,395	25,00	3,54
3 <sup>e</sup> kwartaal	20	25,995	9,44	2,53
4 <sup>e</sup> kwartaal	20	10,431	7,22	1,28
Gemiddelde	20	17,786	17,00	2,70

De verbetering van de cijfers tussen 1999 en 2000 wordt door verschillende factoren verklaard, zoals een meer doorgedreven beheersing van de dienst en door het feit dat uitzonderlijke factoren een negatieve invloed hebben gehad op de statistieken in 1999 (een wijziging in de nummering in Italië, een volledige onderbreking van de automatische communicatie met Groot-Brittannië gedurende meerdere dagen).

## § 8. Openbare betaaltelefoons

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

	<b>Doelstelling</b>	<b>Uitvoering 1998</b>	<b>Uitvoering 1999</b>	<b>Uitvoering 2000</b>
minstens één openbare betaaltelefoon	2.616	2.230	2.584	2.616

- Hoeveel deelgemeenten die slechts over één openbare betaaltelefoon beschikken, hebben een telefooncel waar men zowel met geldstukken als met behulp van een telefoonkaart of debetkaart kan betalen ?

Vroeger legde de wet de verplichting op om in elke deelgemeente met slechts één telefooncel over een hybride telefooncel te beschikken. Voortaan legt de wet een hybride telefooncel op in elke deelgemeente.

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

Belgacom betwist de gepastheid van de verplichting inzake hybride cellen, vooral rekening houdende met de noodzakelijke investeringen, de operationele kosten van die telefoons (ophaling van muntstukken), vandalisme en de ontwikkeling in het gebruik van openbare telefooncellen.

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

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

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

	<b>Doelstelling</b>	<b>Uitvoering 1998</b>	<b>Uitvoering 1999</b>	<b>Uitvoering 2000</b>
Koninkrijk	14	15,8	16,8	16,9

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

	<b>Doelstelling</b>	<b>Uitvoering 1998</b>	<b>Uitvoering 1999</b>	<b>Uitvoering 2000</b>
1 <sup>e</sup> kwartaal	96%	76,00%	81,00%	74,83%
2 <sup>e</sup> kwartaal	96%	68,00%	81,00%	67,63%
3 <sup>e</sup> kwartaal	96%	54,00%	72,00%	72,27%
4 <sup>e</sup> kwartaal	96%	65,15%	81,00%	81,40%
Gemiddelde	96%	65,42%	79,00%	74,00%

De verslechtering van die parameter in 2000 is volgens Belgacom het gevolg van vandalisme door een criminele organisatie, maar aan die daden is in juli 2000 een eind gesteld.

Anderzijds werd de software van het Proton-systeem met een bug geconfronteerd die geleid heeft tot de verwijdering en vervanging van de Proton-modules in de verschillende centrales.

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

	<b>Doelstelling</b>	<b>Uitvoering 1998</b>	<b>Uitvoering 1999</b>	<b>Uitvoering 2000</b>
1 <sup>e</sup> kwartaal	100%	88%	90%	88,02%
2 <sup>e</sup> kwartaal	100%	77%	90%	77,10%
3 <sup>e</sup> kwartaal	100%	60%	86%	81,53%
4 <sup>e</sup> kwartaal	100%	75%	90%	88,90%
Gemiddelde	100%	75%	89%	84,00%

De twee fenomenen die bij de vorige vraag gesignaleerd werden, hebben ook de bereikte prestatie voor deze parameter beïnvloed.

Belgacom is trouwens van mening dat een doelstelling van 100% onrealistisch is.

- Hoeveel procent van de openbare betaaltelefoons functioneerde ?
- voor elke maand van het jaar :

	<b>Doelstelling</b>	<b>Uitvoering 1998</b>	<b>Uitvoering 1999</b>	<b>Uitvoering 2000</b>
Januari	90 %		94 %	96 %
Februari	90 %		96 %	96 %
Maart	90 %		98 %	96 %
April	90 %		97 %	88 %
Mei	90 %		97 %	88 %
Juni	90 %		97 %	88 %
Juli	90 %		97 %	95,94 %



Augustus	90 %		97 %	96,00 %
September	90 %		97 %	96,34 %
Oktober	90 %	87%	97 %	96,29 %
November	90 %	91%	98 %	96,79 %
December	90 %	92%	98 %	97,59 %

- voor elk kwartaal van het jaar :

	<b>Doelstelling</b>	<b>Uitvoering 1998</b>	<b>Uitvoering 1999</b>	<b>Uitvoering 2000</b>
1 <sup>e</sup> kwartaal	90%	87%	96%	96,00%
2 <sup>e</sup> kwartaal	90%	85%	97%	88,00%
3 <sup>e</sup> kwartaal	90%	76%	97%	96,09%
4 <sup>e</sup> kwartaal	90%	90%	98%	96,89%

- voor het hele jaar :

	<b>Doelstelling</b>	<b>Uitvoering 1998</b>	<b>Uitvoering 1999</b>	<b>Uitvoering 2000</b>
Jaar 2000	90%	84,5%	97%	94%

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

### § 9. Betwistingen van en complexe vragen over facturering

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

	<b>Doelstelling</b>	<b>Uitvoering 1998</b>	<b>Uitvoering 1999</b>	<b>Uitvoering 2000</b>
1 <sup>e</sup> kwartaal	1%	0,60%	1,07%	1,10%
2 <sup>e</sup> kwartaal	1%	0,80%	0,73%	0,82%
3 <sup>e</sup> kwartaal	1%	0,80%	0,79%	0,71%
4 <sup>e</sup> kwartaal	1%	0,76%	1,05%	0,61%
Gemiddelde	1%	0,74%	0,90%	0,80%

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

### § 12. Termijn in geval van overmacht

- In hoeveel gevallen heeft de universeledienstverlener in geval van overmacht, aan de betrokken gebruiker de termijn meegedeeld waarin waarschijnlijk aan zijn verzoek zou worden voldaan ? Gelieve in voorkomend geval de redenen van overmacht te verduidelijken, die de toepassing van deze bepaling rechtvaardigen.

Belgacom beschikt niet over statistische gegevens over de gevolgen van gevallen van overmacht.

In 2000 kunnen de onderwerders van april en mei in de Maas- en Scheldegebieden als overmacht worden beschouwd.

Belgacom argumenteert dat het in de meeste gevallen van overmacht onmogelijk is om de klant mee te delen binnen welke termijn aan zijn verzoek zal worden voldaan.

### **Art. 3**

- Zijn er met betrekking tot de herstelling van defecten gevallen geweest waarbij de universeledienstverlener geen voorrang heeft verleend aan de personen bepaald in artikel 3 van bijlage 1 bij de wet ? Zo ja, in hoeveel gevallen en waarom ?

In 2000 werd een dergelijke situatie niet geregistreerd.

- Hebben er zich gevallen voorgedaan waarbij het herstellen van een defect voor de personen bepaald in artikel 3 van bijlage 1 bij de wet, langer dan 24 uur heeft geduurd ? Zo ja, in hoeveel gevallen en waarom ?

Zie punt hierboven.

- Welke zijn de specifieke leveringsvoorwaarden die worden toegepast voor de personen en instellingen bedoeld in het eerste lid van artikel 3, van bijlage 1 bij de wet ?

Belgacom verklaart dat haar personeel daarover instructies heeft gekregen. Wanneer een storing wordt vastgesteld bij die klanten, wordt de klant onmiddellijk en automatisch als prioritair erkend door de database van de klanten. Bijgevolg wordt automatisch de "hoogste voorrang" gegeven aan die storing. Die "hoogste voorrang" wordt erkend door het systeem van dispatching van werkzaamheden en de storing wordt met de hoogste voorrang aan een techniker toegewezen.

In de loop van 2000 heeft Belgacom verschillende updates en aanpassing en van haar databanken uitgevoerd om erop toe te zien dat die klanten als klanten met voorrang gedefinieerd worden. In 2001 zijn nog andere acties op dat vlak gepland.

### **Art. 4**

- Heeft de universeledienstverlener informatie openbaar gemaakt met betrekking tot het openbare vaste basistelefoonnet, overeenkomstig bijlage C bij bijlage 1 bij de wet ? Met welke middelen ? Met welke periodiciteit ?

Informatie met betrekking tot het openbare vaste basistelefoonnet is beschikbaar op aanvraag of in de teleboetieks.

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

### **Art. 5**

- Heeft de universeledienstverlener informatie over de basisdienst inzake spraaktelefonie bekendgemaakt in de telefoongidsen van de abonnees van de telefoondienst ?

Die informatie wordt in de telefoongidsen gepubliceerd. Belgacom voegde bij haar brief een kopie van de bladzijden van de gids die de te publiceren informatie bevat (beschrijving van de dienst, tarieven, kwaliteit van de dienst, schadevergoedingen en beleid inzake schadeloosstelling/terugbetaling).

- Werd deze informatie vóór haar publicatie meegedeeld aan de ombudsdienst voor telecommunicatie en aan het Raadgevend Comité voor de telecommunicatie ?

Die informatie is voor de publicatie ervan meegedeeld aan de ombudsdienst en aan het Raadgevend Comité voor de telecommunicatie. De mededeling is via Promedia geschied, waarbij de informatie gepubliceerd is in de informatiebladzijden van de telefoongidsen.

De inlichtingen zijn op de volgende data verstrekt :

- 06/04/2000: boekdeel 1 (Brussel)
- 22/05/2000: boekdeel 2 (Brugge)
- 06/06/2000: boekdeel 3 (Gent)
- 28/09/2000: boekdeel 6 (Luik)
- 20/11/2000: boekdelen 51 en 52 (Hasselt/Leuven/Mechelen/Herentals)
- 20/12/2000: boekdelen 71 en 72 (Charleroi/Namen/Aarlen)
- 09/01/2001: boekdeel 8 (Bergen).

#### **Art. 6**

- Heeft de universeledienstverlener de bedoelde informatie over de openbare betaaltelefoons gepubliceerd in de telefoongidsen van de abonnees op de telefoondienst en via aanplakbiljetten op of naast openbare betaaltelefoons, in het gezichtsveld ervan ?

De bedoelde informatie over de openbare betaaltelefoons werd gepubliceerd, zowel in de telefoongidsen als naast de openbare betaaltelefoons.

De infoposters die in of naast de openbare betaaltelefoons werden gehangen, zullen in 2001 gewijzigd worden om rekening te houden met de komst van de euro.

- Werd deze informatie vóór publicatie ter informatie meegedeeld aan de ombudsdienst voor telecommunicatie en aan het Raadgevend Comité voor de telecommunicatie ?

Die informatie is voor de publicatie ervan meegedeeld aan de ombudsdienst en aan het Raadgevend Comité voor de telecommunicatie. De mededeling is geschied op dezelfde manier en op dezelfde data als de informatie met betrekking tot de spraaktelefoondienst.

## **2.2. Financiële voorwaarden voor de verstrekking van de universele dienst**

### **Art. 7**

#### **§ 1. Helpdesk (hulpdienst)**

- Werd er gratis een helpdesk ter beschikking gesteld van de abonnees, 24 uur op 24 en 7 dagen op 7 ?

Er worden gratis nummers (groene nummers) beschikbaar gesteld aan de klanten, 24 uur op 24 en 7 dagen op 7 voor de melding van storingen of technische problemen. Er bestaan afzonderlijke nummers voor elk marktsegment (residentieel, zelfstandigen, kleine of middelgrote ondernemingen en grote ondernemingen). De klant mag zich uitdrukken in het Frans, het Nederlands, het Duits en het Engels.

Deze dienst registreert en onderzoekt de aanvragen. Voorzover dat technisch mogelijk is, wordt de storing vanop een afstand opgeheven. Als dat niet mogelijk is, wordt de aanvraag onmiddellijk doorgezonden naar de dienst die belast is met de opheffing van storingen.

#### **§ 2. Dienst inlichtingen**

- Is er een dienst die inlichtingen verstrekt volgens de voorwaarden vastgelegd in artikel 7, § 2 van bijlage 1 bij de wet ?

Belgacom verklaart de dienst inlichtingen te verstrekken volgens de voorwaarden van artikel 7, § 2 van bijlage 1 bij de wet. Die dienst geeft aan iedereen die dat vraagt mondeling ofwel het telefoonnummer van een andere abonnee waarvan de aanvrager het adres van aansluiting kent, ofwel de naam en het adres van aansluiting op basis van het telefoonnummer. De dienst inlichtingen verstrekt geen informatie over een abonee met een geheim nummer.

De inlichtingen die de dienst inlichtingen verstrekt, betreffen momenteel alleen de vaste telefoonaansluitingen van Telenet, van KPN Belgium, van Codenet, van Colt, van Proximus en van Belgacom. Momenteel zijn onderhandelingen aan de gang met andere operatoren die in de loop van het jaar 2001 aan die lijst zouden kunnen worden toegevoegd.

### **Art. 8**

- Werd er gratis toegang verleend tot de volgende nooddiensten : medische spoeddienst, brandweer, politiediensten, antigifcentrum, zelfmoordpreventie, teleonthaal, kindertelefoondiensten?

Voor de volgende nummers is een oproep gratis :

- medische spoeddienst (100)
- brandweer (100)
- politiediensten (101)
- centra voor teleonthaal (106-107-108)

- kindertelefoondiensten (103)
- Franstalig centrum voor zelfmoordpreventie (0800)
- Child Focus (110)

De nummers 102 en 104 zijn toegekend maar zijn niet in gebruik omdat de betrokken instellingen geen aanvraag hebben ingediend.

Op dit moment blijven het antigifcentrum en het Nederlandstalig centrum voor zelfmoordpreventie onbeslist. Die diensten zijn dus tot op vandaag niet gratis toegankelijk. Momenteel beschikken die instellingen niet over een kort nummer met 3 cijfers of over een 0800-nummer.

### **Art. 9**

- Heeft de universeledienstverlener op de factuur van de abonnees de rubrieken vermeld waarvan sprake in artikel 9 van bijlage 1 bij de wet, met de verschillende bedragen voor deze verschillende rubrieken ?

De volgende rubrieken worden vermeld op de factuur van de klanten :

- abonnement;
- eventuele huur van het toestel;
- zonale gesprekken;
- interzonale gesprekken;
- gesprekken met mobiele diensten;
- 077-infokioskdiensten;
- 0900-infokioskdiensten;
- gesprekken met een correspondent die een nummer met gedeelde taxatie heeft.

Hoewel sinds 1 oktober 2000 één nationaal tarief van kracht is, blijft Belgacom de "ex-zonale" en "ex-internationale" gesprekken op haar facturen vermelden.

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

- Wordt de niet-vermelding van gratis oproepen op de factuur van de oproeper gerespecteerd?

Gratis oproepen, waaronder ook oproepen naar nooddiensten, worden niet vermeld op de factuur.

### **Art. 10**

#### **§ 1.**

- Heeft de universeledienstverlener overal in België een prijs toegepast die de volgens de

voorwaarden van artikel 11 bepaalde aanvaardbare prijs niet overschrijdt voor eenzelfde dienstverlening van de basisdienst inzake spraaktelefonie ?

Zie hieronder het antwoord op de vraag met betrekking tot artikel 11.

- Hebben er zich situaties voorgedaan waarbij de universeledienstverlener, in antwoord op een bepaald verzoek, een aansluiting op het openbare vaste telefoonnet tegen de door hem bekendgemaakte tarieven en leveringsvoorwaarden onredelijk achtte ? Heeft hij in voorkomend geval de toestemming van het Instituut gevraagd om die voorwaarden te wijzigen ?

Er heeft zich in het jaar 2000 geen enkele situatie van dat type voorgedaan.

## § 2.

- Op welke criteria zijn de eventuele tariefverschillen gebaseerd die de universeledienstverlener voor eenzelfde prestatie toepast ? Werden deze verschillende tarieven gepubliceerd vooraleer ze van toepassing waren voor de abonnees ?

Het basistariefplan van Belgacom dat de aansluiting, het abonnement en de gesprekskosten omvat, is in oktober 1999 aangevuld met specifieke tariefplannen, de "Benefit"-programma's. Het principe van die programma's, die vóór de toepassing zijn gepubliceerd, bestaat erin dat de klant, tegen betaling van een bijkomend abonnementsgeld volumekortingen kan genieten en/of tarieven die lager liggen dan de basistarieven op zijn/haar verkeer. De Benefit-programma's worden in de onderstaande tabel samengevat.

<b>Residentiële klanten</b>	<b>Benefit +</b>		
Maandabonnement	40 BEF incl. BTW		
Voordelen	korting voor de oproepen naar 1 land naar keuze		
<b>Business-klanten</b>	<b>Benefit Executive</b>	<b>Benefit Privilege</b>	<b>Benefit Exclusive</b>
Maandabonnement	200 BEF incl. BTW	400 BEF incl. BTW	500 BEF incl. BTW
Voordelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>- verlaagde zonale tarieven</li> <li>- verlaagde interzonale tarieven</li> <li>- verlaagde internationale tarieven</li> <li>- verlaagde tarieven naar mobiele toestellen</li> <li>- volumekortingen op zonaal, interzonaal, internationaal verkeer</li> <li>- aanvullende korting voor oproepen naar 3 landen naar keuze (indien een bepaald volume verkeer naar die landen overschreden wordt)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- verlaagde zonale tarieven</li> <li>- verlaagde interzonale tarieven</li> <li>- verlaagde internationale tarieven</li> <li>- verlaagde tarieven naar mobiele toestellen</li> <li>- volumekortingen op zonaal, interzonaal, internationaal verkeer</li> <li>- aanvullende korting voor oproepen naar 3 landen naar keuze (indien een bepaald volume verkeer naar die landen overschreden wordt)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- verlaagde zonale tarieven</li> <li>- verlaagde interzonale tarieven</li> <li>- verlaagde internationale tarieven</li> <li>- verlaagde tarieven naar mobiele toestellen</li> <li>- volumekortingen op zonaal, interzonaal, internationaal verkeer</li> <li>- aanvullende korting voor oproepen naar 3 landen naar keuze (indien een bepaald volume verkeer naar die landen overschreden wordt)</li> </ul>
<b>Clients Corporate</b>	<b>Corporate Benefit Executive</b>	<b>Corporate Benefit Privilege</b>	<b>Corporate Benefit Exclusive</b>
Maandabonnement	200 BEF incl. BTW	400 BEF incl. BTW	500 BEF incl. BTW

Voordelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>- verlaagde zonale tarieven</li> <li>- verlaagde interzonale tarieven</li> <li>- verlaagde internationale tarieven</li> <li>- verlaagde tarieven naar mobiele toestellen</li> <li>- volumekortingen op zonaal, interzonaal, internationaal verkeer</li> <li>- aanvullende korting voor oproepen naar 3 landen naar keuze (indien een bepaald volume verkeer naar die landen overschreden wordt)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- verlaagde zonale tarieven</li> <li>- verlaagde interzonale tarieven</li> <li>- verlaagde internationale tarieven</li> <li>- verlaagde tarieven naar mobiele toestellen</li> <li>- volumekortingen op zonaal, interzonaal, internationaal verkeer</li> <li>- aanvullende korting voor oproepen naar 3 landen naar keuze (indien een bepaald volume verkeer naar die landen overschreden wordt))</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- verlaagde zonale tarieven</li> <li>- verlaagde interzonale tarieven</li> <li>- verlaagde internationale tarieven</li> <li>- verlaagde tarieven naar mobiele toestellen</li> <li>- volumekortingen op zonaal, interzonaal, internationaal verkeer</li> <li>- aanvullende korting voor oproepen naar 3 landen naar keuze (indien een bepaald volume verkeer naar die landen overschreden wordt)</li> </ul>
-----------	---	--	---

Hoewel de aard van de voordelen van de tariefplannen soms gelijkenissen vertonen, verschillen die wat de omvang van die voordelen betreft (de grootte van de korting bijvoorbeeld).

Inzake de openbare betaaltelefoons past Belgacom twee verschillende tarieven toe : een tarief tegen 10 BEF en een tarief tegen 20 BEF. Het tarief tegen 20 BEF wordt enkel toegepast indien eigenaars van sites van Belgacom een commissieloon eisen. In de overige gevallen is het tarief tegen 10 BEF van kracht. Een steeds toenemend aantal eigenaars vragen aanzienlijke commissielonen op het verkeer in ruil voor de toestemming aan Belgacom om haar openbare betaaltelefoons op haar eigendom te plaatsen en te exploiteren.

### § 3.

- Werden de schema's van de gedifferentieerde tarieven met betrekking tot de basisdienst inzake spraaktelefonie, die de universeledienstverlener heeft opgesteld op basis van § 2 hierboven, ter advies aan het Instituut voorgelegd ?

De nieuwe Benefit-programma's zijn op 7 september 2000 aan het BIPT meegedeeld.

### § 4.

- Wordt de minimumdienst bedoeld in artikel 84, § 1, 5° van de wet aan de abonnees aangeboden onder de voorwaarden van artikel 10, § 4 van bijlage 1 bij de wet ? In hoeveel gevallen ? Gedurende welke periode wordt deze minimumdienst gratis verstrekt ?

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

In minimumdienst gezet	Uitvoering 1998	Uitvoering 1999	Uitvoering 2000
3 eerste kwartalen	203.248	231.502	230.169

Dit cijfer betekent niet dat 231.502 personen onder die maatregel gevallen zijn, daar eenzelfde persoon in de loop van een periode verschillende keren in de minimumdienst kan worden gezet.

De minimumdienst wordt gedurende een periode van 90 werkdagen of 130 kalenderdagen gehandhaafd. Honderd kalenderdagen na de aanvang van de minimumdienst wordt aan de klant een aangetekende brief gestuurd om die op de hoogte te brengen van de nakende buitengebruikstelling van zijn aansluiting. De werkelijke buitengebruikstelling volgt 30 dagen later.

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

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

- Worden de voorwaarden voor de opschorting van de aansluitingen vermeld in de algemene voorwaarden ? Werden zij ter goedkeuring voorgelegd aan de ombudsdienst en aan het Raadgevend Comité voor de telecommunicatie ?

De voorwaarden voor de opschorting van de aansluitingen zijn vermeld in de algemene voorwaarden. Zij zijn op 13 juli 1999 aan het Raadgevend Comité en aan de ombudsdienst meegedeeld.

#### **§ 5.**

- Werden de tariefvoorwaarden die door de universeledienstverlener werden opgesteld ter informatie meegedeeld aan de ombudsdienst voor telecommunicatie en aan het Raadgevend Comité voor de telecommunicatie ?

De tariefvoorwaarden van de diensten die de universeledienstverlener verstrekt bij wijze van universele dienstverlening zijn ter informatie meegedeeld aan het Raadgevend Comité met brief van 6 juli 2000. Daarover is een mededeling gedaan in de plenaire vergadering van het Raadgevend Comité op 4 oktober 2000.

#### **Art. 11**

- Heeft de universeledienstverlener een tarief toegepast dat de regel respecteert, bepaald in artikel 11 van bijlage 1 bij de wet, alsook de concrete berekeningsvoorwaarden bepaald in bijlage A van bijlage 1 bij de wet ?

De elementen aan de hand waarvan de naleving van de price cap kan worden nagegaan, zijn aan het BIPT meegedeeld met brief van 7 februari 2001.

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

#### **Art. 12**



- Heeft de universeledienstverlener de tarieven, bepaald in artikel 84, § 1, 8° van de wet, toegekend aan de begunstigen bepaald in bijlage B, de punten 1, 2, 3 en 4, van bijlage 1 bij de wet ?

Belgacom verklaart de wettelijk vastgelegde tariefvoordelen te hebben toegekend.

Wat betreft de personen bedoeld in punt 1.3, 3° van bijlage B bij bijlage 1 (personen met het bestaansminimum of die het voorwerp uitmaken van een educatieve begeleiding van financiële aard), bestaat het sociale telefoontarief in de beschikbaarstelling van een kaart ter waarde van 250 BEF voor een periode van 2 maanden. Die kaart werkt zoals een vooraf betaalde kaart. De nadere regels voor de verdeling van die kaarten aan de begunstigen zijn uitgewerkt in samenwerking met de vertegenwoordigers van de OCMW's onder de hoede van het BIPT.

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

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

### **Art. 13**

- Heeft de universeledienstverlener een verlaagd tarief aangeboden voor gesprekken tijdens de daluren op het grondgebied van de Europese Unie, volgens de voorwaarden bepaald in artikel 13 van bijlage 1 bij de wet ?

Belgacom past de volgende daluren en piekuren toe :

- voor nationale gesprekken : piekuren van maandag tot vrijdag van 8 tot 19uur<sup>2</sup>, daluren op elk ander moment (weekend en feestdagen de hele dag) ;
- voor internationale gesprekken : piekuren van maandag tot vrijdag van 8 tot 19 uur, daluren op elk ander moment (weekend en feestdagen de hele dag)

### **Art. 14**

- Beantwoorden de tarieven, toegepast voor de verrichtingen vanuit openbare betaaltelefoons, aan de voorwaarden bepaald in de artikels 10, 11 en 13 van bijlage 1 bij de wet ?

De tarieven die worden toegepast op de verrichtingen vanuit openbare betaaltelefoons zijn onderworpen aan de regel van de price cap. De vraag over de eerbiediging van de price cap maakt deel uit van punt 3.2 hieronder.

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

- nationaal en internationaal verkeer : van maandag tot vrijdag van 19 uur tot 8 uur en de hele

---

<sup>2</sup> Van 8 tot 18 uur voor Internetoproepen.

dag tijdens de weekends en op feestdagen.

## **Art. 15**

Heeft de universeledienstverlener vanuit de openbare betaaltelefoons gezorgd voor een gratis en rechtstreekse toegang tot de diensten bedoeld in artikel 8 van bijlage 1 bij de wet ?

De volgende nooddiensten zijn gratis en rechtstreeks toegankelijk vanuit de openbare betaaltelefoons :

- medische spoeddienst (100)
- brandweer (100)
- politiediensten (101)
- centra voor tele-onthaal (106-107-108)
- kindertelefoondiensten (103)
- Franstalig centrum voor zelfmoordpreventie (0800)
- Child Focus (110)

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

Op dit moment blijven het antigifcentrum en het Nederlandstalig centrum voor zelfmoordpreventie onbeslist. Die diensten zijn dus tot op vandaag niet gratis toegankelijk. Momenteel beschikken die instellingen niet over een kort nummer met drie cijfers of over een 0800-nummer.

Bij de nieuwe openbare telefoons zijn gratis en rechtstreekse toegang tot de hierna vermelde nooddiensten nog steeds mogelijk. Het is echter niet uitgesloten dat, in bepaalde op zichzelf staande gevallen, de rechtstreekse toegang (d.w.z. zonder invoering van een betalingsmiddel) onmogelijk is. Die uitzonderlijke gevallen komen voor bij zeer oude toestellen, of bij defecte toestellen. Belgacom verklaart dat die oude toestellen evenwel binnenkort worden vervangen.

### **3. Controles uitgevoerd door het BIPT**

De verificaties die door het BIPT zijn uitgevoerd in het kader van de universele dienstverlening omvatten een administratieve controle van de inlichtingen die door Belgacom zijn meegedeeld, een controle op de naleving van de price cap die door de wet is opgelegd, alsook een controle op het terrein, die dit jaar toegespitst was op de openbare telefooncellen en de wachttijden bij een aansluiting.

#### **3.1. De controle van de methodologie en de procedures**

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

Het BIPT is overigens op het terrein begonnen met het onderzoeken van de interne procedures bij Belgacom voor de behandeling van aanvragen die afkomstig zijn van de cliënteel (aanvragen voor aansluitingen of opheffing van storingen bijvoorbeeld).

In het kader van die controleopdrachten, zal het Instituut in de loop van het jaar overgaan tot nuttige controles betreffende de dienst die effectief door Belgacom werd geleverd en de juistheid van de gegevens met betrekking tot de uitvoering van de verrichtingen van de universele dienst.

#### **3.2. De naleving van de price cap**

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

##### *A. Prijscontrole*

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

##### *B. Beschrijving van de gecontroleerde diensten*

De diensten onderworpen aan de price cap en hun gewicht in de korf van diensten zijn :

- de aansluitings- en verhuiskosten (2,31%)
- het basisabonnementsgeld (42,85 %)
- de communicatie komende van toestellen van abonnees (52,05%)
- de communicatie vanuit openbare betaaltelefoons (2,79%)

### C. Vorm van de price cap

De price cap is van het type I-X. (indexcijfer van de consumptieprijzen min een correctiefactor X). Dat betekent dat de maximale prijsstijging van het gewogen gemiddelde van de gecontroleerde diensten beperkt is tot X% per jaar onder het percentage van de jaarlijkse inflatie.

Om de jaarlijkse prijsschommelingen van de gecontroleerde diensten te berekenen, gebruikt men de Laspeyeres-methode. Dat wil zeggen dat men de evolutie van de prijzen meet bij een constant verbruik. De price cap mag dus niet worden beschouwd als een meetinstrument voor de evolutie van de gemiddelde prijs van de facturen die de residentiële abonnees moeten betalen.

### D. Duur van de price cap

De huidige price cap is geldig van 1998 tot 2000. Op advies van het Instituut kan de Koning de waarde van correctiefactor X wijzigen voor de jaren na 2000.

### E. Concrete toepassing

De onderstaande tabel beschrijft de situatie van de price cap berekend op verschillende data.

BEF	31/12/1997		31/12/1998		31/12/1999		31/12/2000	
	Waarde	Indexcijfer	Waarde	Indexcijfer	Waarde	Indexcijfer	Waarde	Indexcijfer
Aansluitings- en verhuiskosten	32.902.750	100	32.902.750	100	32.902.750	100	32.902.750	100
Basisabonnementsgeld	9.905.760	100	9.905.760	100	9.905.760	100	9.905.760	100
Communicatie komende van toestellen van abonnees	12.282.035	100	10.735.708	87,41	10.701.321	87,13	8.680.243	70,67
Communicatie vanuit openbare betaaltelefoons	3.163.050	100	3.761.438	118,92	3.761.438	118,92	3.682.380	116,42
Gewogen indexcijfer		100		93,97		93,83		85,19

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

	<b>Indexcijfer van de consumptieprijzen (I)</b>	<b>Indexcijfer price cap</b>	<b>Art. 11 van bijlage I bij de wet van 21 maart 91 (Tn&lt;[(In-1/I0)-a],T0)</b>
1997	100,0000	100,00	
1998 basis 1997=100	100,9544	93,97	$93,97 < \left[ \frac{(100,9544)}{100} - 0,01 \right] * 100$ $93,97 < 99,9544$
1999 basis 1997=100	102,0859	93,83	$93,83 < \left[ \frac{(102,0859)}{100} - 0,02 \right] * 100$ $93,83 < 100,0859$
2000 basis 1997=100	104,6837	85,19	$85,19 < \left[ \frac{(104,6837)}{100} - 0,03 \right] * 100$ $85,19 < 101,6837$

Het indexcijfer van de consumptieprijzen wordt berekend op basis van de gegevens die bekendgemaakt worden op de internetsite van het ministerie van Economische Zaken :

<b>Jaren</b>	<b>Gegevens 1996 = 100</b>	<b>Berekening Basis 1997 = 100</b>
1997	101,63	100
1998	102,60	$\frac{100 * 102,60}{101,63} = 100,9544$
1999	103,75	$\frac{100 * 103,75}{101,63} = 102,0859$
2000	106,39	$\frac{100 * 106,39}{101,63} = 104,6837$

#### *F. Berekeningsmethode van de onderdelen van de price cap*

##### Aansluitings- en verhuiskosten

De gebruikte methode houdt rekening met twee mogelijkheden :

- de klant bezit reeds een aansluitpunt : hij betaalt enkel de kosten voor de ingebruikstelling van de lijn (2.200 BEF)
- de klant bezit nog geen aansluitpunt : hij betaalt dan de kosten voor de ingebruikstelling van de lijn (2.200 BEF) + de verplaatsingskosten (1.300 BEF) + de kosten voor de installatie van een aansluitpunt (980 BEF) + de kosten van een interne kabel ( 4 meter \* 100 BEF/meter).  
Totaal = 4.880 BEF

Indien aangenomen wordt dat er in 47,91% van de gevallen al een aansluitpunt bestaat, krijgt men een waarde van 3.596,012 BEF per aansluiting ( $= 47,91\% * 2.200 + 52,09\% * 4.880$  BEF).

De kosten voor de ingebruikstelling van een tweede lijn bedragen 1.100 BEF, wanneer verondersteld wordt dat de tweede lijn op hetzelfde moment als de eerste is geïnstalleerd.

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

$$9.140 * 3.596,012 + (9.172 - 9.140) * 1.100 \text{ BEF} = 32.902.750 \text{ BEF}$$

### Basisbonnementsgeld

De totale waarde van het basisabonnementsgeld bedraagt 9.905.760 BEF, d.i. :  
540 BEF/maand (voor de duurste zone) \* 9.172 \* 2 (referentieperiode van 2 maanden)

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

Dit element van de price cap wordt berekend aan de hand van het price-capmodel dat door Belgacom ontwikkeld is. Het model is gebaseerd op de oproepen van 9.140 geselecteerde klanten in de periode van 1 februari 1998 tot 31 maart 1998.

Voor die selectie zijn de volgende criteria gehanteerd :

- klanten :
  - zonder BTW-nummer;
  - aangesloten op een digitale centrale;
  - willekeurig gekozen;
  - selectie van  $\pm 2/1000^e$  van het totale aantal klanten.
- oproepen :
  - enkel oproepen naar fysieke telefoonzones. Er wordt geen rekening gehouden met het verkeer naar de zones 078 en 070 en naar speciale nummers;
  - omvatten normale oproepen en "forwarded" oproepen.

Het profiel van de klanten, alsook het soort verbruik zijn constant. Bovendien moeten voor dat model een zeker aantal variabelen worden ingevoerd, namelijk :

- bepaling van de peak-/off-peakperiode voor het internationale verkeer. Voor het nationale verkeer is de peakperiode automatisch vastgesteld van 8 tot 18 uur tijdens de week;
- tarieven (per minuut incl. BTW);
- nationale tarieven (zonaal/interzonaal peak/off peak/weekend);
- internationale tarieven (peak/off peak/weekend);
- minimumtijd voor facturering (in seconden);
- kortingen.

De toepassing van de simulatie leidt tot een totale waarde van 8.860.243 BEF eind december 2000.

### Communicatie vanuit openbare betaaltelefoons (pulse based)

Het price-capmodel is gebaseerd op de oproepen die tot stand zijn gebracht in de periode 1 februari 98 – 31 maart 1998 vanuit 224 betaaltelefoons die geselecteerd zijn aan de hand van de volgende criteria :

- betaaltelefoons op het openbaar domein;
- willekeurig gekozen;
- aangesloten op een digitale centrale.

De betaaltelefoons en het soort verbruik zijn constant. De variabelen van het model zijn :

- bepaling van de internationale peakperiode. Voor het nationale verkeer wordt de peakperiode automatisch vastgesteld van 8 tot 18 uur tijdens de week;
- tarieven (in seconden per puls) : peak/off peak en weekend.

De toepassing van de simulatie leidt tot een totale waarde van 3.682.380 BEF eind december 2000.

### **3.3. Wachtijd bij een aansluiting op het openbare geschakelde net**

Er zijn ter plaatse controles uitgevoerd in het district Antwerpen, dat de telefoonzones 03 en 015 bedient, en in het district Charleroi, dat de telefoonzones 010, 056, 060, 064, 065, 067, 068, 069, 071 en 081 omvat. De controles zijn verricht op basis van de methodes en programma's die door BELGACOM worden gebruikt en strekten zich telkens uit over een ononderbroken periode van vijf werkdagen.

Het percentage aansluitingen dat in de vijfdaagse periode is uitgevoerd, bedraagt 100% voor Antwerpen en 99% voor Charleroi. De onderstaande tabel geeft de realisaties per dag weer:

District	Aantal	In gebruik op de dag zelf	D+1	D+2	D+3	D+4	D+5	D+x
Antwerpen	819	794	4	7	6	5	3	-
Charleroi	874	851	10	6	4	1	-	2

Die gerichte controles kunnen maar een zeer gedeeltelijke weerspiegeling zijn van de situatie, zelfs op een gegeven ogenblik, omdat ze maar heel kortstondig zijn. Zij zijn daarom niet volledig representatief voor de algemene prestaties van Belgacom. Niettemin lijkt de overeenstemming ervan met de gegevens die door BELGACOM zijn verstrekt, aan te tonen dat zij betrouwbaar zijn.

Hoewel de resultaten met betrekking tot de PSTN-aansluitingen die binnen 5 werkdagen worden uitgevoerd aan de gevraagde voorschriften voldoen (d.i. meer dan 97%), vloeien die ook voort uit de gunstige interpretatie door BELGACOM van de verplichtingen die haar wettelijk zijn opgelegd. Bij elke aanvraag bestaat de houding van BELGACOM erin de afspraken met de abonnee systematisch vast te leggen, en bijgevolg ook de geplande datum voor de ingebruikstelling. Daarom gaat zij ervan uit dat de vastgestelde datum diegene is die voor de abonnee past en dat die datum diegene is van het geldige contract die haar met de



abonnee verbindt. Daarom houdt het computersysteem rekening met de vertragingen in de aansluiting vanaf die datum en niet vanaf de datum waarop de aanvraag is ingediend. Anders zou de termijn van vijf dagen frequenter worden overschreden.

### **3.4. De beschikbaarheid en werking van de openbare telefooncellen**

Net als vorig jaar heeft het BIPT een specifieke controleactie uitgevoerd met betrekking tot de naleving van de verplichtingen inzake openbare betaaltelefoons. Die controle steunde enerzijds op de listing van alle openbare telefooncellen in België en anderzijds op een reeks waarnemingen op het terrein.

#### *A. Vaststellingen op grond van de analyse van de lijsten die Belgacom op verzoek van het BIPT verstrekt heeft*

Er is vastgesteld dat de door BELGACOM verstrekte lijst van de locaties van de telefooncellen niet perfect voldeed aan de lijst van de deelgemeenten die op 31 december 1970 een afzonderlijke administratieve eenheid vormden. Het Instituut heeft zelf onderzoek verricht om de lijst terug te vinden, alsook de precieze grenzen van de gemeenten die op 31/12/1970 een afzonderlijke administratieve eenheid vormden, zoals de wet het voorschrijft.

Die lijst, die in de toekomst als basis zal dienen voor het gevraagde werk, is in november 2000 aan Belgacom bezorgd en de universeledienstverlener heeft in maart 2001 op basis van die nieuwe gegevens een nieuwe lijst van telefooncellen verstrekt.

#### *B. Overzicht van de controles op het terrein*

Omdat de wet op dit gebied in specifieke verplichtingen voorziet die sedert 1 januari 2000 moeten worden nagekomen, is het onderzoek van de door Belgacom verstrekte documenten aangevuld met controles op het terrein voor de volgende vier provincies : Waals Brabant, Luxemburg, Oost-Vlaanderen, West-Vlaanderen.

Op grond van objectieve criteria die vorig jaar zijn vastgesteld, is een lijst van 173 te controleren telefooncellen getrokken uit de lijst van Belgacom, om een representatief staal te vormen voor alle openbare telefooncellen in de beschouwde provincies.

De lijst in kwestie is in augustus en september van vorig jaar op het terrein geverifieerd. Hieronder staat de samenvattende tabel van die controles en de conclusies ervan.

		Waals Brabant	Luxemburg	Oost- Vlaanderen	West- Vlaanderen	Totaal	Percentage
Totaal te controleren telefooncellen		21	21	50	81	173	100
Niet-gevonden telefooncellen		2	-	9	2	13	7.51
Verwijderde telefooncellen		-	-	1	1	2	1.15
Gecontroleerde telefooncellen		19	21	40	78	158	91.33
Buiten gebruik		1	-		1	2	1.27
Types	Kaarten + proton	7	8	24	48	87	55.06
	Kredietkaarten	-	-	-	-	-	-
	Kaarten + muntstukken	6	5	12	22	45	28.48
	Muntstukken	6	8	4	8	26	16.46
Domein	Openbaar	18	21	26	58	123	77.85
	Privé	1	-	14	20	35	22.15
Goedkeuring	In orde	16	21	28	57	122	77.22
	Niet geldig	-	-	-	-	-	-
	Niet opgegeven	3	-	12	21	36	22.78
Toegang tot de nooddiensten	Ja	17	21	39	76	153	96.84
	Nee	2	-	1	2	5	3.16
Weergave van de nooddiensten	Ja	17	21	37	77	152	96.2
	Nee	2	-	3	1	6	3.8
Weergave van de tarieven	Ja	19	21	37	77	154	97.47
	Nee	-	-	3	1	4	2.53
Leesbaarheid van de teksten	Ja	16	21	37	77	151	95.57
	Nee	3	-	3	1	7	4.43
Toegang tot internationale nummers	Ja	18	21	40	78	157	99.37
	Nee	1	-	-	-	1	0.63
Weergave instructies voor het gebruik	Ja	19	21	37	77	154	97.47
	Nee	-	-	3	1	4	2.53
Informatie over de telefoongidsen	Ja	1	-	5	7	13	8.23
	Nee	18	21	35	71	145	91.77
Werking	Goed	17	21	37	76	151	95.57
	Slecht	2	-	3	2	7	4.43
Toegankelijkheid voor gehandicapten	Ja	9	14	24	43	90	56.96
	Nee	10	7	16	35	68	43.04

De percentages met een grijze achtergrond in de laatste kolom staan in verhouding tot het aantal telefooncellen die effectief konden worden gecontroleerd (158). Er zij namelijk op gewezen dat van de 173 te verifiëren locaties, 13 cellen niet zijn teruggevonden op de locatie die door Belgacom was aangeduid en dat van de 160 toestellen die gevonden werden, er 2 waren afgeschafte wegens wijzigingen aan het wegennet.

#### Toestand van de gecontroleerde plaatsen

22,15 % van de gecontroleerde telefooncellen bevonden zich op privé-domein, wat verschillende toegangproblemen met zich meebracht zoals :

- enkel toegang voor bevoegde personen;
- duur van de toegang beperkt tot de openingsuren;
- toegang tegen betaling.

Meer dan 43 % van de telefooncellen zijn niet gemakkelijk toegankelijk voor gehandicapten.

### Werking van de toestellen

Van de 158 gecontroleerde toestellen, waren twee toestellen buiten werking. 156 toestellen functioneerden.

Op de kwaliteit van de lijn zijn tijdens die controles geen specifieke metingen uitgevoerd. Toch zijn op 4,43 % opmerkingen gemaakt in verband met moeilijkheden inzake werking van algemene aard.

Bij vijf toestellen waren de nooddiensten niet toegankelijk en in 6 telefooncellen was er onvoldoende informatie in verband met de nooddiensten.

### Toegepaste tarieven

Er is vastgesteld dat de tarieven die worden toegepast voor toestellen die op privé-domein gelegen zijn, hoger liggen dan voor toestellen op het openbaar domein; die laatste werken overigens enkel met muntstukken van 20 BEF zonder mogelijkheid tot teruggave van wisselgeld.

Belgacom heeft het BIPT ervan op de hoogte gebracht dat 13.387 telefooncellen op 16.926 werkten met een minimale inworp van 10 BEF.

Belgacom is ook van plan voor de telefooncellen een verlaagd tarief toe te passen in de daluren.

### Inlichtingen verstrekt aan de gebruikers

- in 4 telefooncellen zijn de tarieven niet opgehangen (verplichting vermeld in artikel 6 van bijlage 1 bij de wet);
- in 6 telefooncellen zijn geen nummers van nooddiensten opgehangen (als men dit cijfer met dat van vorig jaar vergelijkt, gaat Belgacom van meer dan 12 % tekortkomingen naar 3,8 %);
- in 7 telefooncellen zijn onleesbare teksten opgehangen (ook hier is een duidelijke vooruitgang te zien in het voordeel van de operator van de universele dienst);
- in 4 telefooncellen is geen gebruiksaanwijzing opgehangen (verplichting vermeld in artikel 6 van bijlage 1 bij de wet) - opnieuw een duidelijke vooruitgang;
- 145 telefooncellen zijn niet uitgerust met telefoongidsen, d.i. 91,77 % (dit is geen wettelijke verplichting);
- in 36 telefooncellen is geen of een onjuist goedkeuringsnummer vermeld (artikel 94 van de wet).

### *C. Opmerkingen*

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

Er kunnen nog andere tekortkomingen worden gemeld :

- 3,16 % van de gecontroleerde toestellen bieden geen rechtstreekse toegang tot de nooddiensten;
- de wettelijke informatie wordt niet in alle gevallen opgehangen.

Zoals reeds herhaaldelijk is gemeld, blijkt het criterium voor de vaststelling van het aantal telefooncellen op basis van het aantal deelgemeenten die op 31 december 1970 een afzonderlijke administratieve eenheid vormden, weinig praktisch te zijn. Het opstellen van een strikt correcte lijst heeft middelen gevergd die niet in verhouding stonden tot het te bereiken doel.

In de wet zijn de vereisten inzake toegang tot die installaties op openbaar of privé-domein niet nauwkeurig opgenomen. Belgacom rekent daarom tot de openbare telefooncellen uitrustingen op privé-domein die eventueel tegen betaling toegankelijk zijn, die op bepaalde uren of enkel voor bepaalde personen toegankelijk zijn (warenhuizen, kazernes, NAVO, gebouwen van de Europese Unie, gevangenissen, theaters, sportcentra, luchthaven in de "free"-zone, enz.). Volgens het BIPT zou het nuttig zijn om in de toekomst te preciseren dat elke oude gemeente uitgerust zou moeten zijn met ten minste een telefooncel die dag en nacht gratis toegankelijk is. Het is daarentegen niet noodzakelijk om een dergelijke verplichting op te leggen voor alle openbare telefooncellen.

Op zijn geheel en in het algemeen, en hoewel maar een beperkt aantal telefooncellen is gecontroleerd, lijkt Belgacom, met uitzondering van de goedkeuring van de toestellen, op weg naar een gevoelige verbetering op de gebieden van tekortkomingen die bij de vorige controle waren vastgesteld.

### **3.5. Algemene beoordeling**

De verschillende berekeningen zijn door Belgacom uitgevoerd en de resultaten zijn vervolgens door het BIPT geanalyseerd. Het Instituut behoudt zich het recht voor om in de loop van het jaar over te gaan tot om het even welke nuttige verificatie voor wat betreft de dienst die effectief door Belgacom geleverd wordt en de juistheid van de gegevens met betrekking tot de uitvoering van de verrichtingen van de universele dienst.

Op basis van de gegevens die bezorgd werden, kan men ervan uitgaan dat Belgacom de meeste verplichtingen nakomt die haar in het kader van de universele dienstverlening zijn opgelegd. Dat is met name het geval voor de aansluitingstermijnen binnen 5 werkdagen, het storingspercentage van de lijnen, de antwoordtijd bij tussenkomst van een telefonist, het aantal openbare telefooncellen die werken (behalve in het tweede kwartaal) of het aantal openbare telefooncellen ten opzichte van de bevolking.

De doelstellingen inzake de opheffing van de storingen de dag na de melding ervan werden in het eerste en tweede kwartaal bereikt; voor de andere kwartalen werden waarden bereikt die iets lager liggen dan de doelstellingen. De verplichtingen betreffende het verstrekken van een datum

voor de aansluiting zijn nagekomen.

Ook de verplichtingen met betrekking tot de bekendmaking van informatie, gedetailleerde facturering, hulp- en informatiediensten (behalve de bovenstaande opmerking), nooddiensten, de price cap en de sociale tarieven zijn vervuld.

Daarentegen kunnen een aantal opmerkingen worden gemaakt in verband met :

- de opheffing van storingen de dag na de melding ervan aan Belgacom voor het derde en vierde kwartaal (resultaten liggen lichtjes onder de doelstellingen);
- de opheffing van storingen die de dag na de melding ervan aan Belgacom niet opgeheven zijn;
- de aanwezigheid van hybride openbare telefooncellen in de oude gemeenten;
- de opheffing van storingen voor openbare telefooncellen, waar de resultaten in 2000 achteruit zijn gegaan na een duidelijke verbetering in 1999;
- het percentage openbare telefooncellen in werking tijdens de maanden april, mei en juni (resultaten liggen lichtjes onder de doelstellingen);
- de vastgestelde onmogelijkheid om nooddiensten te bereiken vanuit een aantal openbare telefooncellen;
- het niet ophangen van wettelijke informatie in sommige openbare telefooncellen;
- het percentage betwistingen en complexe vragen inzake facturering voor het 1<sup>e</sup> kwartaal;
- de gratis oproepnummers voor het Antigifcentrum en het Nederlandstalig centrum voor Zelfmoordpreventie zijn nog niet in gebruik gesteld.

Hoewel op dat stuk geen wettelijke doelstelling is vastgelegd, kan toch niet worden voorbijgegaan aan de neiging tot een verhoging van het aantal niet-geslaagde oproepen op internationaal niveau (Europees en buiten Europa).

Het Instituut brengt ten slotte de opmerking in herinnering die gemaakt is over de methode voor de telling van de termijnen voor aansluiting op het PSTN. Die methode kan een onderschatting met zich brengen van de tijd die werkelijk nodig is om een aansluiting te krijgen.

Het BIPT zal aan Belgacom vragen welke middelen zij wil inschakelen om een eind te maken aan de waargenomen tekortkomingen.