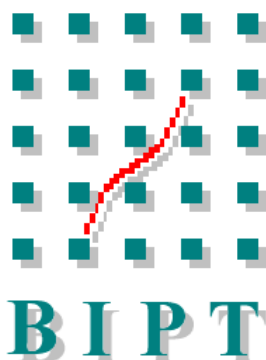


**VERSLAG VAN HET BIPT
OVER DE ONTWIKKELING VAN DE UNIVERSELE
DIENSTVERLENING OP
TELECOMMUNICATIEGEBIED
TIJDENS HET JAAR 2005**



Samenvatting

Het verslag van het BIPT over de ontwikkeling van de universele dienstverlening op telecommunicatiegebied tijdens het jaar 2005 streeft een tweevoudig doel na.

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

Anderzijds voldoet het aan de verplichting van het Instituut om "*jaarlijks uiterlijk tegen 31 december verslag uit [te brengen] aan de minister over mogelijke aanpassingen aan de universeledienstverplichtingen*" zoals voorgeschreven wordt door artikel 103, tweede lid, van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie.

Het verslag heeft een driedelige structuur.

In het eerste deel preciseert het BIPT de lijst van de diensten die in 2005 deel uitmaakten van de universele dienst in België: de toegang tot het netwerk en tot de basisdienst inzake openbare vaste telefonie, het gratis versturen van noodoproepen, de beschikbaarstelling van een hulpdienst aan de abonnees, de levering van sociale tarieven en van een minimumdienst bij niet-betaling van de facturen, de instandhouding van een park openbare telefooncellen op het hele grondgebied en de beschikbaarstelling van een universele telefoongids en van een universele inlichtingendienst. Het eerste deel van het verslag over de universele dienst beschrijft tevens met behulp van statistieken de grote tendensen die waarneembaar zijn op de markt van goederen en diensten die direct of indirect betrokken zijn bij die universeledienstverplichtingen. Hoewel de mobiele telefonie en breedbandinternettoegang op dit ogenblik geen deel uitmaken van de universele dienst, komt het erop aan de evolutie op die markten op de voet te volgen met het oog op een mogelijke toekomstige wijziging van de inhoud van de universele dienst. Daarom wordt de ontwikkeling van de situatie op alle hierna volgende markten geschetst : de vaste telefonie, de mobiele telefonie, internet (lage en hoge snelheid) en de openbare telefooncellen.

Uit die statistische analyse blijkt dat de tendensen die in de vorige verslagen zijn waargenomen, zich doorzetten; de tarieven wijken, in opwaartse zin, meer en meer af van de Europese gemiddelden en de penetratiegraden inzake telefonie wijken af in neerwaartse zin van de Europese gemiddelden. Bovendien wordt het voorsprong van België inzake breedbandpenetratie kleiner.

Meer bepaald neemt men het volgende waar op de markt van goederen en diensten die bij de universele dienst betrokken zijn:

- een teruggang van het aantal aansluitingen op een dienst voor vaste telefonie;
- basistarieven voor vaste telefonie, zowel van de historische operator als van de alternatieve operatoren, die boven het gemiddelde liggen van de landen van het Europa van de 15;
- een sterke penetratie van de mobiele telefonie die echter onder het Europese gemiddelde zit (Europa van de 15);
- tarieven voor mobiele telefonie die boven het gemiddelde liggen van de landen van het Europa van de 15;
- een sterke penetratie van breedbandinternet die deels wordt verklaard door het kleine,

- procentuele prijsverschil tussen breedband en smalband;
- een vermindering van het verkeer vanuit openbare telefooncellen, en een belangrijke afname van het aantal telefooncellen.

Het tweede deel van het verslag van het BIPT beschrijft de manier waarop Belgacom tijdens het jaar 2005 zijn universeledienstverplichtingen heeft vervuld, verplichtingen die erop rusten krachtens de wet van 21 maart 1991. Het Instituut geeft commentaar bij het werk van Belgacom, zowel op grond van de cijfers die Belgacom verstrekt heeft als antwoord op een vragenlijst van het BIPT, als op grond van de diverse gerichte controles die het Instituut in de loop van het jaar verricht heeft, om de juistheid van de door de operator meegedeelde gegevens na te gaan.

Sedert het derde kwartaal van 2005 **zijn de interventietermijnen van Belgacom voor aansluitingen alsook voor de opheffing van storings aanzienlijk toegenomen**. Die verslechtering zorgt ervoor dat de gemiddelde prestatieniveaus voor 2005 op waarden zijn teruggevallen die vergelijkbaar zijn met of zelfs slechter zijn dan die van 2003, een jaar waarvoor het BIPT wegens de slechte resultaten aan Belgacom een actieplan had opgelegd. Bovendien lijkt de verslechtering medio 2006 nog niet te zijn bedwongen.

Eind 2005 hebben bepaalde gebeurtenissen bijgedragen tot die slechte resultaten zoals het slechte weer in september 2005 en de slechte weersomstandigheden eind 2005 en begin 2006, de talrijke stakingsdagen en de update van het computersysteem op 21 november. Toch lijkt het probleem vooral voort te spruiten uit een gebrek aan gespecialiseerd personeel om te voldoen aan een sterke vraag naar nieuwe lijnen. Dat gebrek aan personeel is het resultaat van de opeenvolgende sociale plannen die, uitgaande van een grotere vermindering van het aantal vaste lijnen dan in de realiteit het geval was, het aantal technici aanzienlijk hebben doen verminderen.

Daarom moet over een structurele oplossing worden nagedacht: het personeelsbestand van lassers moet worden aangevuld en dat op duurzame wijze. Omdat dat gespecialiseerde personeel zeldzaam is, moet bovendien worden ingegrepen op een hoger niveau, het niveau van de opleiding en valorisatie van dat soort van beroepen. Belgacom lijkt die weg te zijn ingeslagen. Het BIPT zal de ontwikkeling van dat dossier van nabij volgen.

In verband met de telefooncellen zijn op 31 december 2005 **de toen van kracht zijnde verplichtingen inzake bediening van het grondgebied met openbare telefooncellen niet vervuld**. Eind 2005 waren er per 10.000 inwoners 11,55 telefooncellen in plaats van de wettelijk opgelegde 14.

Er moet echter rekening worden gehouden met de politieke wil om het aantal telefooncellen te verminderen, wanneer men de vervulling van de universeledienstverplichtingen door Belgacom evalueert. Sedert de wet van 20 juli 2006 houdende diverse bepalingen op 7 augustus 2006 in werking is getreden, wordt het aantal openbare betaaltelefoons die Belgacom in stand moet houden, bepaald door artikel 23 van de bijlage bij de wet van 13 juni 2005. Die bepaling schrijft immers voor dat het aantal openbare telefoons dat de aanbieder van dat element op het gehele grondgebied in stand moet houden, afneemt naargelang de actieve penetratiegraad van de openbare dienst voor mobiele telefonie toeneemt. Het aanvankelijke aantal telefooncellen is vastgesteld op 10.000, zolang de actieve penetratiegraad van de openbare mobiele telefoondienst onder de 80 % ligt. Het aantal telefooncellen vermindert vervolgens in schijven van 2.000 eenheden, wanneer de actieve penetratiegraad van de openbare mobiele telefoondienst toeneemt, per drempel van 5 % (het minimumaantal telefooncellen bedraagt 2.000, wanneer de actieve

penetratiegraad van de mobilofonie gelijk is aan of hoger dan 95 %). Die actieve penetratiegraad van de openbare mobiele telefoondienst bedroeg 83,79 % op 1 januari 2006. Dat komt in theorie overeen met een **verplichting om op het grondgebied 8.000 telefooncellen in stand te houden**. Het BIPT vestigt evenwel de aandacht erop dat het koninklijk besluit tot vaststelling van de verdeling van die telefooncellen op het grondgebied waarin artikel 24 van de bijlage bij de wet van 13 juni 2005 voorziet, nog niet is aangenomen. In die context nodigt het BIPT Belgacom uit om bijzonder voorzichtig te zijn met de afschaffing van overtollige telefooncellen en stelt het voor om voor dat proces overleg te plegen met het BIPT.

Daarentegen moet nadruk worden gelegd op een **duidelijke kwalitatieve verbetering inzake openbare telefooncellen in 2005: het percentage functionerende telefooncellen is gestegen boven 99 % en het percentage storingen dat binnen 48 uur is opgeheven gaat ook in stijgende lijn** (hoewel de doelstelling niet wordt bereikt). Het BIPT eist echter dat de verbetering in termen van opheffing van storingen wordt voortgezet totdat aan de wettelijke norm is voldaan.

Het derde deel van het verslag van het BIPT bestaat uit een verslag aan de minister, zowel over de aanpassingen van de technische voorwaarden voor de vervulling van de huidige universeledienstverplichtingen als over de andere diensten die in de universele dienst zouden kunnen worden opgenomen, overeenkomstig artikel 103, tweede lid, van de wet van 13 juni 2005 dat voorschrijft: "Het Instituut brengt jaarlijks uiterlijk tegen 31 december verslag uit aan de minister over mogelijke aanpassingen aan de universeledienstverplichtingen".

Het Instituut concludeert hier dat de kwestie van de toepassing van de huidige reglementering inzake universele dienst en van de eventuele uitbreiding van die reglementering, binnen de sector van de elektronische communicatie een belangrijk debat zal vormen dat in de komende maanden zal moeten worden gevoerd.

Wat de toepassing van de reglementering betreft, heeft Belgacom immers sedert medio 2006 te maken met de naleving van nieuwe normen. Het Instituut zal er bijzonder op letten dat de universeledienstverlener op correcte wijze die nieuwe verplichtingen nakomt. Overigens vestigt het Instituut de aandacht van de regering op het belang om alle nieuwe bepalingen van de elektronischecommunicatiewet inzake universele dienst ten volle operationeel te maken via een snelle aanneming van de secundaire wetgeving (koninklijke en ministeriële besluiten).

In de huidige marktsituatie denkt het Instituut niet dat het nodig is om nieuwe universeledienstverplichtingen voor de mobiele diensten te bevorderen.

Gelet op de digitale kloof die in ons land lijkt te ontstaan, zou daarentegen snel denkwerk moeten worden verricht om voor zoveel mogelijk mensen een toegang tot breedbandaansluitingen te bevorderen. Er zijn drie opties mogelijk: eerst in overleg met de sector structurele maatregelen nemen om de prijs van de aansluitingen te verlagen; vervolgens de uitbreiding van de universele dienst tot dergelijke aansluitingen; ten slotte, de beschikbaarstelling via een openbare financiering van breedbandaansluitingen.

Inhoudsopgave

1	INHOUD VAN DE UNIVERSELE DIENST IN 2005	- 8 -
1.1	PRINCIPE	- 8 -
1.2	ONTWIKKELING VAN DE MARKT	- 9 -
1.2.1.	<i>Vaste telefonie</i>	- 9 -
1.2.2.	<i>Mobiele telefonie</i>	- 12 -
1.2.3.	<i>Internet</i>	- 15 -
1.2.4.	<i>Openbare telefooncellen</i>	- 19 -
1.2.5.	<i>Synthese van de voornaamste tendensen</i>	- 21 -
2	UITVOERING VAN DE UNIVERSELEDIENSTVERRICHTINGEN.....	- 22 -
2.1	TECHNISCHE EN TARIFAIRE VOORWAARDEN VOOR DE VERSTREKKING VAN DE UNIVERSELE DIENST..	- 22 -
2.1.1.	<i>Technische voorwaarden voor de verstrekking van de universele dienst</i>	- 22 -
2.1.2.	<i>Financiële voorwaarden voor de verstrekking van de universele dienst</i>	- 42 -
2.2	CONTROLES UITGEVOERD DOOR HET BIPT	- 49 -
2.2.1.	<i>De naleving van de pricecap</i>	- 49 -
2.2.2.	<i>De beschikbaarheid en werking van de openbare telefooncellen</i>	- 55 -
2.3	ALGEMENE BEOORDELING	- 59 -
2.3.1.	<i>De levering van de aansluiting en van de basistelefoondienst</i>	- 59 -
2.3.2.	<i>Openbare betaaltelefoons</i>	- 60 -
2.3.3.	<i>Besluit</i>	- 61 -
2.4	UITVOERING VAN DE VERPLICHTINGEN INZAKE TOEKENNING VAN DE SOCIALE TELEFOONTARIEVEN.....	64
3	MOGELIJKE BELEIDSLIJNEN MET BETREKKING TOT DE INHOUD VAN DE UNIVERSELE DIENSTVERLENING	68
3.1	AANPASSING VAN DE TECHNISCHE VOORWAARDEN VOOR DE UITVOERING VAN DE UNIVERSELEDIENSTVERPLICHTINGEN	68
3.2	UITBREIDING VAN DE UNIVERSELEDIENSTVERPLICHTINGEN	70
3.2.1.	<i>Het Europees debat</i>	70
3.2.2.	<i>Het nationale debat</i>	71
3.2.3.	<i>De voorstellen van het Instituut</i>	72
3.3	BESLUIT	75

Voorwoord

Het doel van dit verslag is tweevoudig.

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

Anderzijds voldoet het aan de verplichting van het Instituut om "*jaarlijks uiterlijk tegen 31 december verslag uit [te brengen] aan de minister over mogelijke aanpassingen aan de universeledienstverplichtingen*" zoals voorgeschreven wordt door artikel 103, tweede lid, van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie.

Wat betreft het deel in verband met de uitvoering van de universeledienstverplichtingen tijdens het jaar 2005, zal worden verwezen naar de technische en tarifaire voorwaarden van de verrichting van de elementen van de universele dienst die vastgelegd zijn in de bijlage bij de wet van 21 maart 1991, ondanks de inwerkingtreding op 30 juni 2005 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie¹, die wijzigingen aanbrengt in die technische en tarifaire voorwaarden inzake uitvoering. Artikel 163 van de wet van 13 juni 2005 schrijft immers voor dat Belgacom onderworpen blijft aan de universeledienstverplichtingen die krachtens de wet van 21 maart 1991 erop rusten en dit tot 1 januari van het jaar dat volgt op de aanwijzing door de Koning van één of meer aanbieders, overeenkomstig de nieuwe procedure voor de aanwijzing van de aanbieders van de elementen van de universele dienst. Aangezien de aanbieders in 2004 niet zijn aangewezen, bestaat het verslag over de uitvoering van de universele dienst in 2005 nog altijd uit een verificatie van de correcte uitvoering van de universeledienstverrichtingen die vastgelegd zijn in de wet van 21 maart 1991.

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

Het deel in verband met de uitvoering door Belgacom van zijn verplichtingen inzake verstrekking van de sociale tarieven slaat dus enkel op de periode van 1 januari tot 29 juni 2005. Een specifiek punt gaat over de verstrekking van de sociale telefoontarieven sedert de inwerkingtreding van de wet van 13 juni 2005 (zie *infra*, punt 2.4). Tevens moet worden opgemerkt dat artikel 74 van de wet van 13 juni 2005 aan het Instituut de verplichting oplegt om elk jaar aan de minister een verslag te overhandigen over het relatieve aandeel van de operatoren in het totale aantal sociale abonnees in verhouding tot hun marktaandeel op basis van de omzet in de markt voor openbare telefonie. Dat verslag staat los van dit verslag over de

¹ Die wet zet het nieuwe Europese regelgevingspakket om in Belgisch recht, waaronder Richtlijn 2002/22/EG van het Europees Parlement en de Raad van 7 maart 2002 inzake de universele dienst en gebruikersrechten met betrekking tot elektronische-communicatienetwerken en -diensten (Universeledienstrichtlijn)

uitvoering van de universele dienst en is gericht op de financiering van het fonds voor de universele dienst inzake sociale tarieven.

1 Inhoud van de universele dienst in 2005

1.1 Principe

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

Tijdens het jaar 2005 had Belgacom de verplichting om de volgende universeledienstverplichtingen te vervullen²:

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 oproepen 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.

Zoals hierboven is aangegeven was Belgacom tot aan de vooravond van de inwerkingtreding van de wet van 13 juni 2005 eveneens belast met de verstrekking van het sociale telefoontarief onder de voorwaarden die in de wet van 21 maart 1991 waren vastgesteld.

² Die lijst is overgenomen uit artikel 84 van de wet van 21 maart 1991, waaruit het sociale element is verwijderd, aangezien de verplichting om sociale telefoontarieven te verstrekken niet langer alleen op Belgacom rust

1.2 Ontwikkeling van de markt

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

Zoals wij in punt 1.1 vermeldden hadden de universeledienstverplichtingen in 2005 betrekking op de verschillende aspecten van de vaste telefonie en de openbare telefooncellen. Hoewel bovendien internettoegang in de universeledienstverplichtingen was beoogd, was dat enkel via de verplichting om op het hele grondgebied de toegang tot het vaste openbare basisnet beschikbaar te stellen. De toegang tot het vaste openbare basisnet moest immers onder andere de « datatransmissie via spraakband dankzij het gebruik van modems met een debiet van ten minste 2.400 bits/s » mogelijk maken.

Zo waren dus in 2005 noch de mobiele telefonie, noch de breedbandinternettoegang opgenomen in de universele dienst, met uitzondering van de verstrekking door de mobiele operatoren van de sociale telefoontarieven (zie *infra*, onder punt 2.4). Wij merken al op dat de technische voorwaarden voor de vervulling van de universeledienstverplichtingen die van toepassing zullen zijn vanaf augustus 2006 die situatie niet fundamenteel wijzigen aangezien het minimale debiet voor internettoegang van 2,4 naar 56 Kbps gaat maar beperkt blijft tot smalband.

Desondanks is de universele dienst geen statisch begrip (cf. *infra*, onder titel 3) en in het licht daarvan komt het erop aan aandachtig te blijven voor de ontwikkeling van de markten voor mobilofonie en breedbandinternet. Daarom hebben wij ervoor gekozen om in dit deel de situatie te schetsen van de markten voor vaste telefonie, mobiele telefonie, internet (laag en hoog debiet) en openbare telefooncellen.

1.2.1. Vaste telefonie

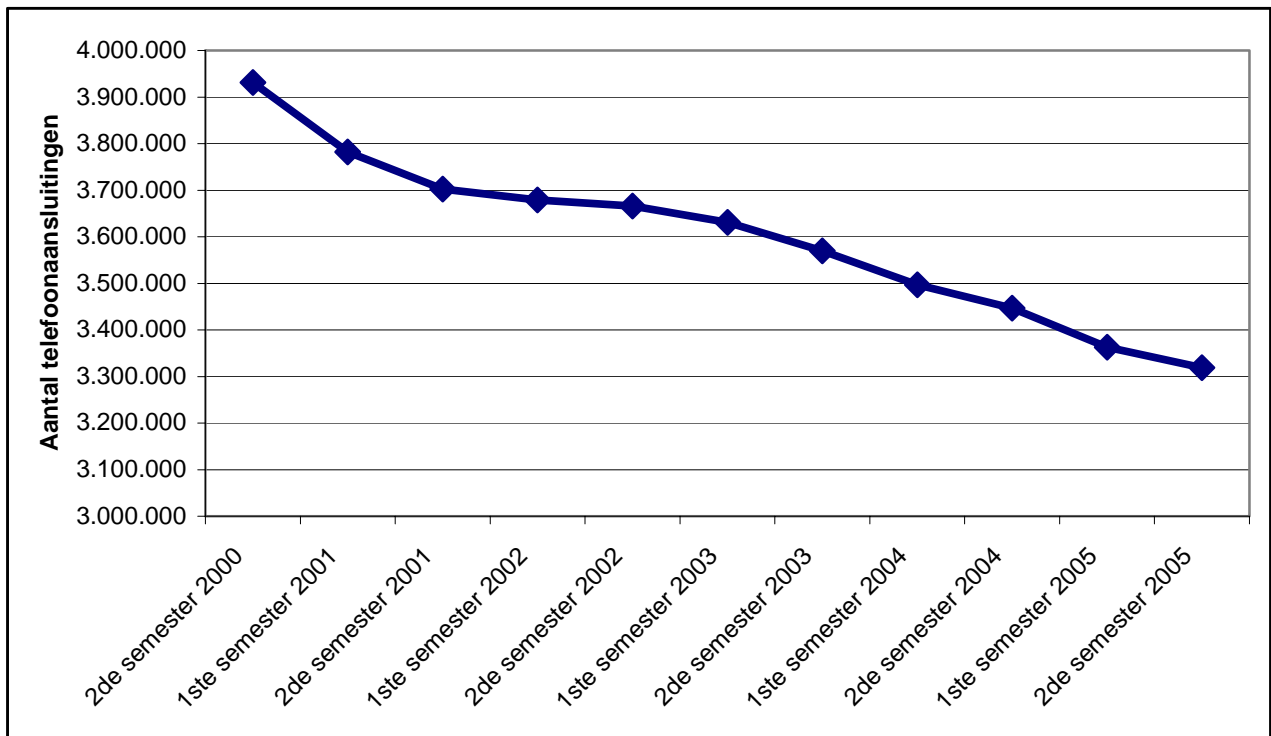
In 2005 beschikten de Belgische gezinnen gemiddeld over 1,07 telefoonaansluitingen, alle kanalen dooreen (via het PSTN-, ISDN- en via het kabelnetwerk), hetgeen 45,4 aansluitingen per 100 inwoners vertegenwoordigt³. Die penetratiegraad ligt onder het Europese gemiddelde (Europa van de vijftien), aangezien de laatste cijfers die beschikbaar zijn⁴ gewag maakten van een gemiddelde dichtheid in Europa van 56,6 % in 2003.

In grafiek 1.1 hieronder wordt de ontwikkeling beschreven van het aantal telefoonaansluitingen via een analoge PSTN-lijn in België sedert de tweede helft van 2000. Men stelt een vermindering van het aantal aansluitingen vast van 18,5 % over vijf jaar. Desondanks is de afname van het aantal analoge aansluitingen gedeeltelijk gecompenseerd door een toename van het aantal kabelaansluitingen in dezelfde periode. Zo was de afname van het *totale* aantal aansluitingen (via het PSTN- en ISDN-netwerk en via de kabel) tussen 2000 en 2005 (vermindering met 4,8 %) minder sterk dan de afname van het aantal *analoge* aansluitingen⁵.

3 Raadgevend Comité voor de telecommunicatie, Twaalfde jaarverslag van het Raadgevend Comité voor de telecommunicatie 2005, tabel 2.4, pag. 86.

4 OESO, Communications Outlook 2005

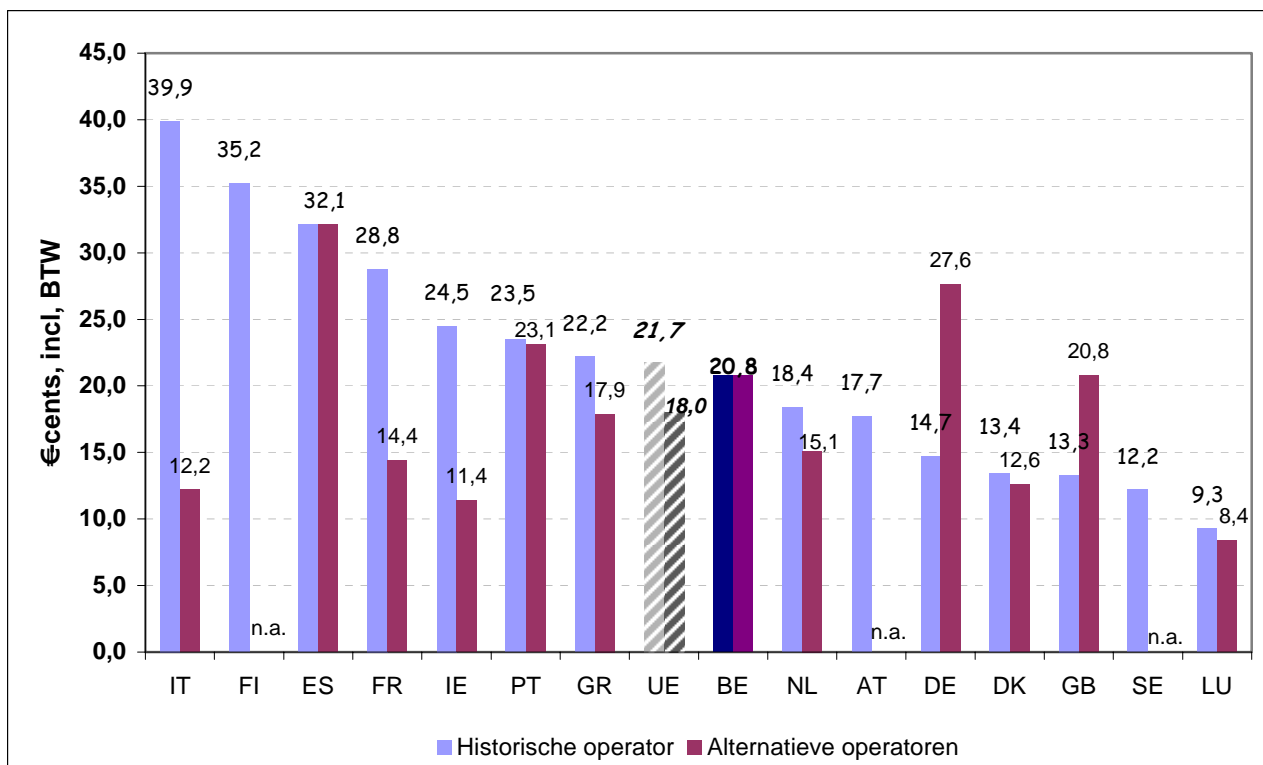
5 Raadgevend Comité voor de telecommunicatie (2005), pag. 84, tabel 2.1.



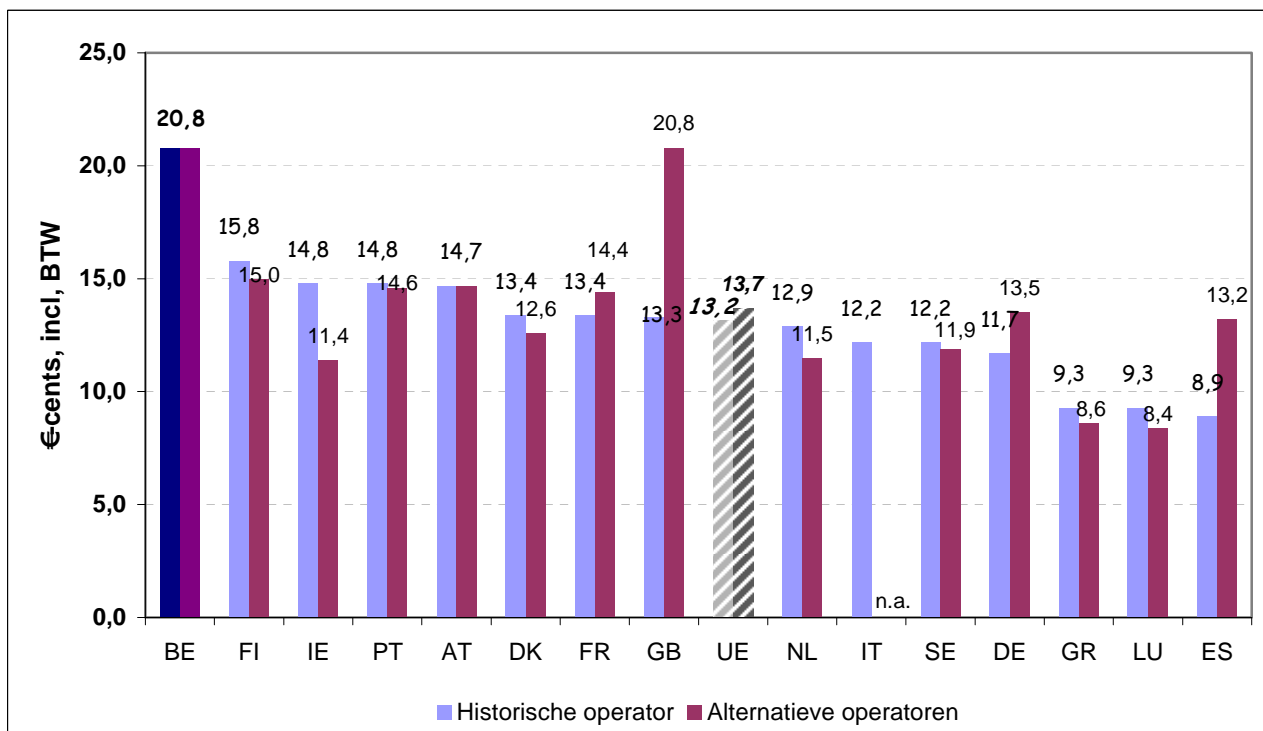
Grafiek 1.1. Ontwikkeling van het aantal PSTN-telefoonaansluitingen in België (2000-2005)⁶

De grafieken 1.2 en 1.3 illustreren de prijsniveaus van de historische en van de alternatieve operatoren in de Europese Unie (Europa van de 15) voor een nationale of lokale oproep van 3 minuten. Er moet worden opgemerkt dat die prijzen geen rekening houden met de koopkracht in de verschillende landen; het komt er dus op aan die grafieken met enige nuance te interpreteren. Toch kan worden vastgesteld dat België qua prijs van de lokale verbindingen zowel voor de prijzen van de historische operator als die van de alternatieve operatoren, het duurste land is van de 15 lidstaten. Aangezien in België één tarief geldt voor het hele grondgebied, bereikt België daarentegen met diezelfde prijzen betere resultaten wat de nationale gesprekken betreft, waarbij het net onder het Europese gemiddelde komt. Rekening houdende met zijn geringe oppervlakte en de hoge bevolkingssdichtheid blijft België niettemin een van de duurste landen.

⁶ Bron: Raadgevend Comité voor de telecommunicatie (2005), pag. 84, tabel 2.1.



Grafiek 1.2. Prijs van een nationale oproep van 3 minuten in de landen van het Europa van de 15 (2005)⁷



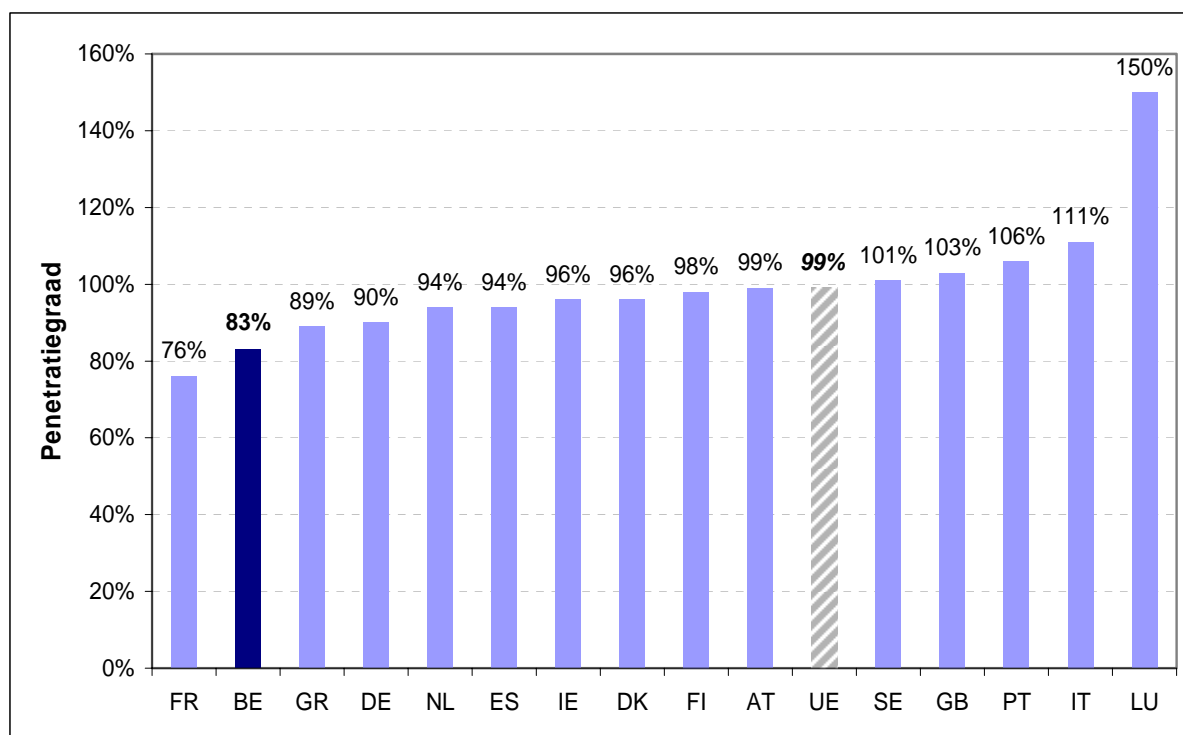
Grafiek 1.3. Prijs van een lokale oproep van 3 minuten in de landen van het Europa van de 15 (2005)⁸

7 Bron: COMMISSIE VAN DE EUROPESE GEMEENSCHAPPEN (2005), Mededeling van de Commissie aan de Raad, het Europees Parlement, het Europees Economisch en Sociaal Comité en het Comité van de Regio's, "De Europese elektronische-communicatieregelgeving en -markten in 2005 (11e verslag)", SEC(2006) 193, Bijlage 2, fig. 96

8 Bron: CEG (2005), Annex 2, fig. 94

1.2.2. Mobiele telefonie

Grafiek 1.4 hieronder toont de penetratiegraad van de mobiele telefonie in het Europa van de 15. Het aangegeven percentage vertegenwoordigt het aantal gebruikers (voorafbetaalde kaarten en abonnementen) per 100 inwoners. Met een penetratiegraad van 83 % in 2005 zat België achteraan in het peloton en een stuk onder het Europese gemiddelde (99 %). Toch lijkt volgens de Europese Commissie⁹ de *actieve* penetratiegraad van de telefonie¹⁰ bijzonder hoog te liggen in België. Op 1 januari 2006 bedraagt die penetratiegraad 83,79 %¹¹, wat betekent dat 83,79 % van de bevolking werkelijk een gsm gebruikt¹². Even recente gegevens voor de overige landen van de Europese Unie zijn helaas niet beschikbaar.



Grafiek 1.4. Penetratiegraad van de mobiele telefonie in de Europese Unie (Europa van de 15), 2005¹³

De ontwikkeling van het aantal gebruikers van een mobiele-telefoniedienst in België sedert 1993 wordt geïllustreerd in grafiek 1.5 hieronder. Men kan vaststellen dat de tendens omgekeerd verloopt dan die welke we hebben waargenomen bij de vaste telefonie: sedert 1993 is het aantal simkaarten alleen maar toegenomen. Sedert 2001 vertoont de groei evenwel de neiging om te vertragen.

9 CEG (2005), Annex 1, blz. 82

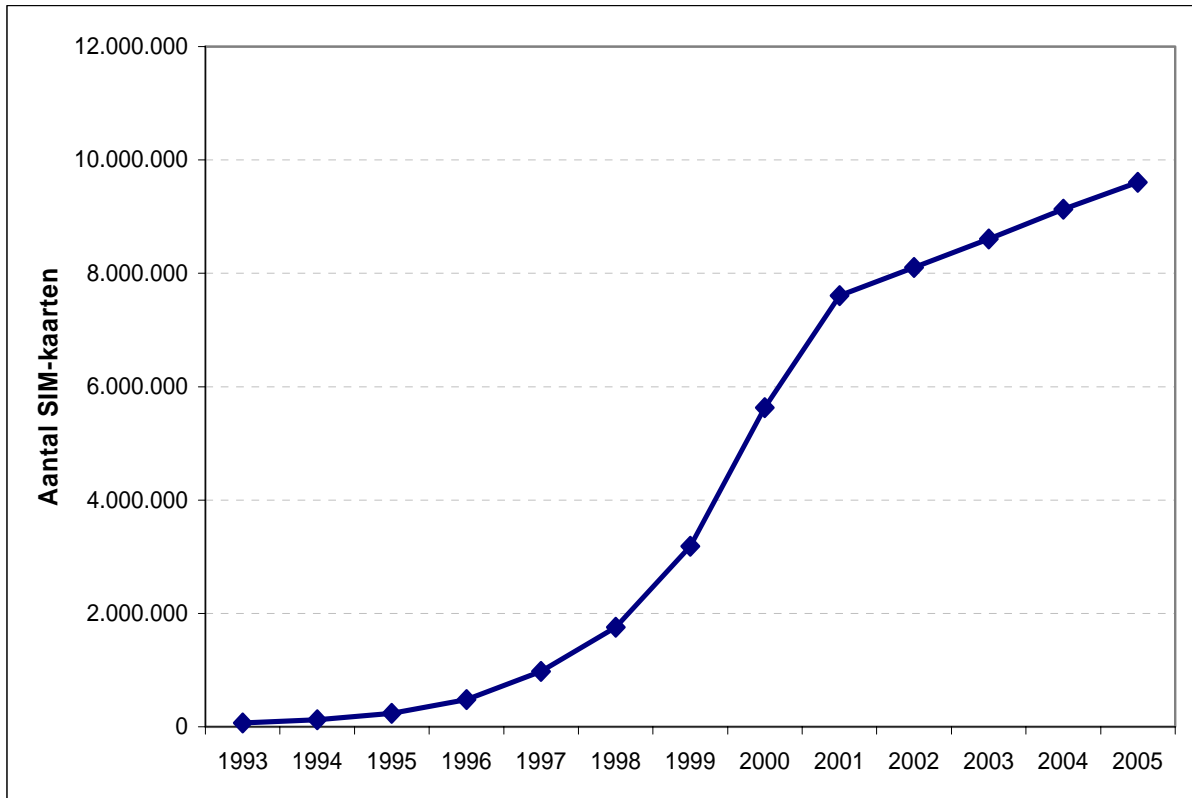
10 In het nieuwe Belgische regelgevingskader zal die statistiek worden gebruikt om het aantal openbare telefooncellen te bepalen dat op het Belgische grondgebied in stand moet worden gehouden

11 Bronnen: aantal actieve abonnees: BIPT, volgens de verklaring van de operatoren;

bevolkingsgegevens: http://statbel.fgov.be/figures/d21_nl.asp

12 De actieve penetratiegraad van de mobiele telefonie is de verhouding tussen het totale aantal simkaarten die de laatste 3 maanden minstens één keer zijn gebruikt en het aantal inwoners

13 Bron: CEG (2005), Annex 2, fig. 40



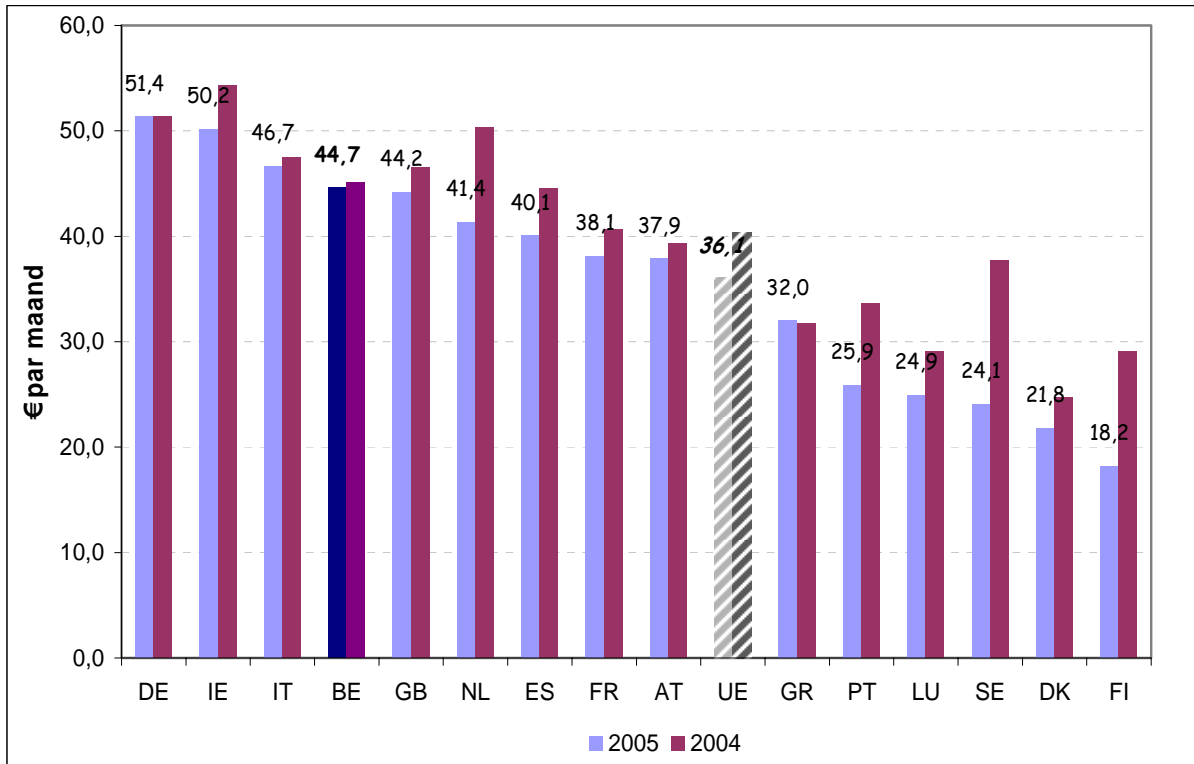
Grafiek 1.5. Ontwikkeling van het aantal simkaarten in België (1993-2005)¹⁴

Grafiek 1.6 hieronder laat zien wat eenzelfde korf kost in de landen van het Europa van de 15, waarin de abonnementskosten zitten, alsook een reeks oproepen vanaf mobiele toestellen, voor een maand in 2004 en 2005. De hier aangeduide kosten zijn die van een gemiddelde gebruiker, d.i. iemand die 75 oproepen verricht (36 % naar vaste toestellen en 64 % naar mobiele toestellen) en 34 sms-berichten verstuurt¹⁵. België zit hier een stuk boven het Europese gemiddelde¹⁶. Ook hier houden de bedragen geen rekening met de koopkracht in de verschillende landen.

14 Bron: BIPT, volgens de aangifte van de operatoren

15 De Europese Commissie gaf de prijs op van twee operatoren per land; de hier vermelde prijzen zijn het resultaat van een eenvoudig rekenkundig gemiddelde van de twee opgegeven prijzen

16 De resultaten lopen ongeveer gelijk wanneer men de korf neemt van een intensief dan wel van een zwak gebruiker

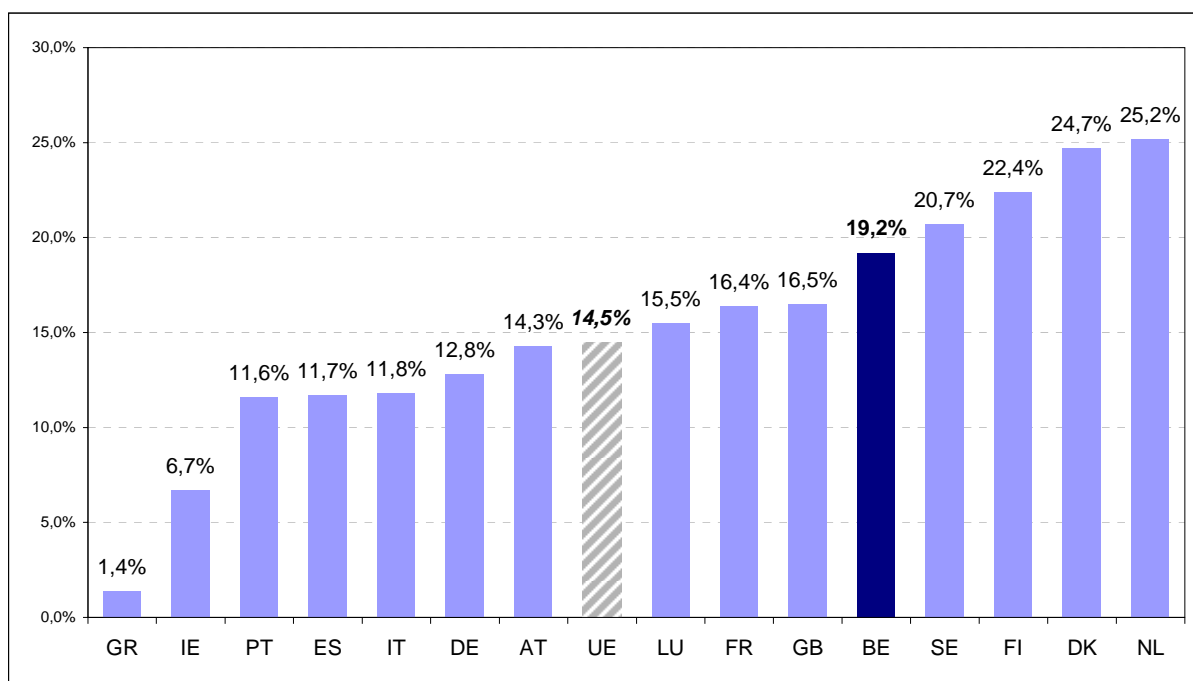


Grafiek 1.6. Maandelijke uitgaven voor mobiele telefonie van een gemiddeld gebruiker in de Europese Unie (Europa van de 15, 2004 en 2005)¹⁷

17 Bron: CEG (2005), Annex 2, fig. 51 (gecorrigeerde versie); in het verslag van de Europese Commissie worden de prijzen weergegeven van twee operatoren per land; in dit verslag zijn de eenheidsprijzen per land het resultaat van het niet-gewogen, rekenkundig gemiddelde van de twee operatoren van het land.

1.2.3. Internet

België wordt gekenmerkt door een hoge penetratie van de breedbandverbindingen; grafiek 1.7 hieronder laat zien dat België in 2005 het vijfde land was met de hoogste penetratiegraad van breedbandinternet onder de bevolking. Men stelt sedert enkele jaren een achteruitgang vast in de rangschikking van België: in 2003 stond het op de tweede plaats, net achter Denemarken. Volgens andere gegevens¹⁸ wordt België echter nog gerangschikt op de derde plaats (na Nederland en Denemarken) wat betreft de breedbandpenetratie bij gezinnen in 2005.

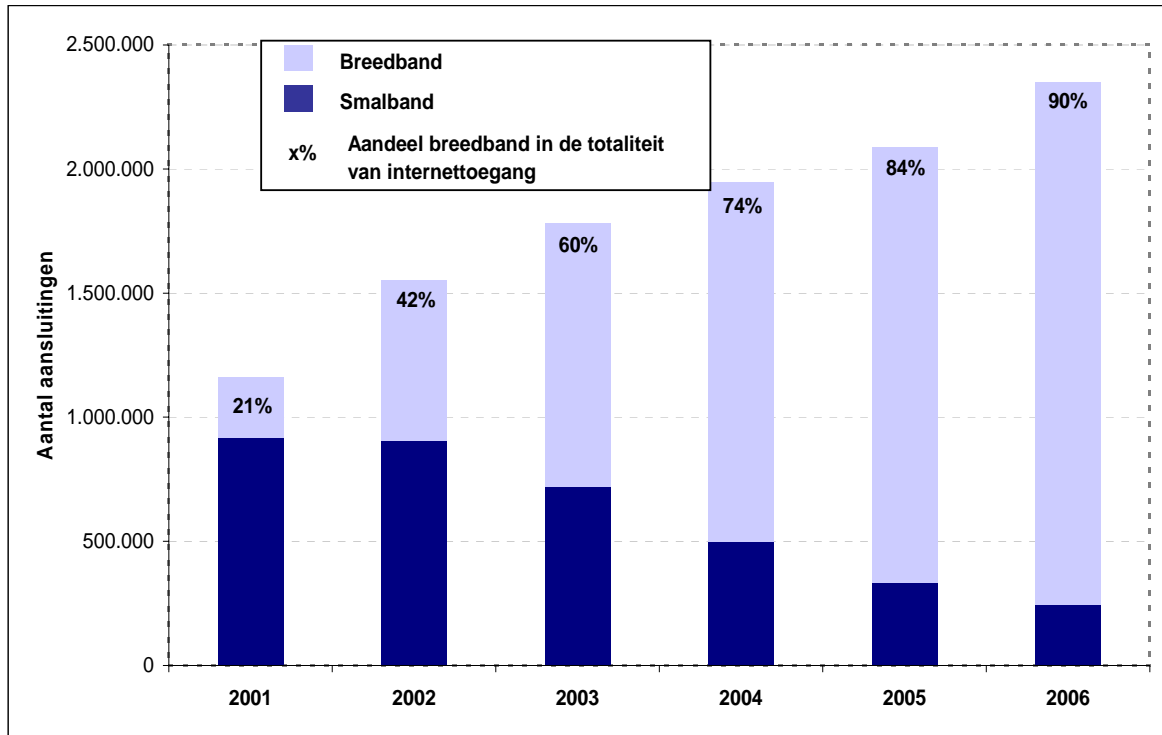


Grafiek 1.7. Penetratiegraad van breedbandinternet in de Europese Unie (Europa van de 15) 31 maart 2006¹⁹

Wat het Belgische landschap al altijd heeft gekenmerkt is het erg grote aandeel van de breedbandverbindingen in het totale aantal verbindingen. Het aandeel van de smalbandverbindingen is geleidelijk aan erg klein geworden, zoals te zien is op grafiek 1.8 hieronder. In het tweede kwartaal van 2006 waren 90 % van de verbindingen breedbandverbindingen.

18 Eurostat (2006), Perscommuniqué 45/2006 van 6 april 2006, "Utilisation d'Internet dans l'UE25 en 2005"

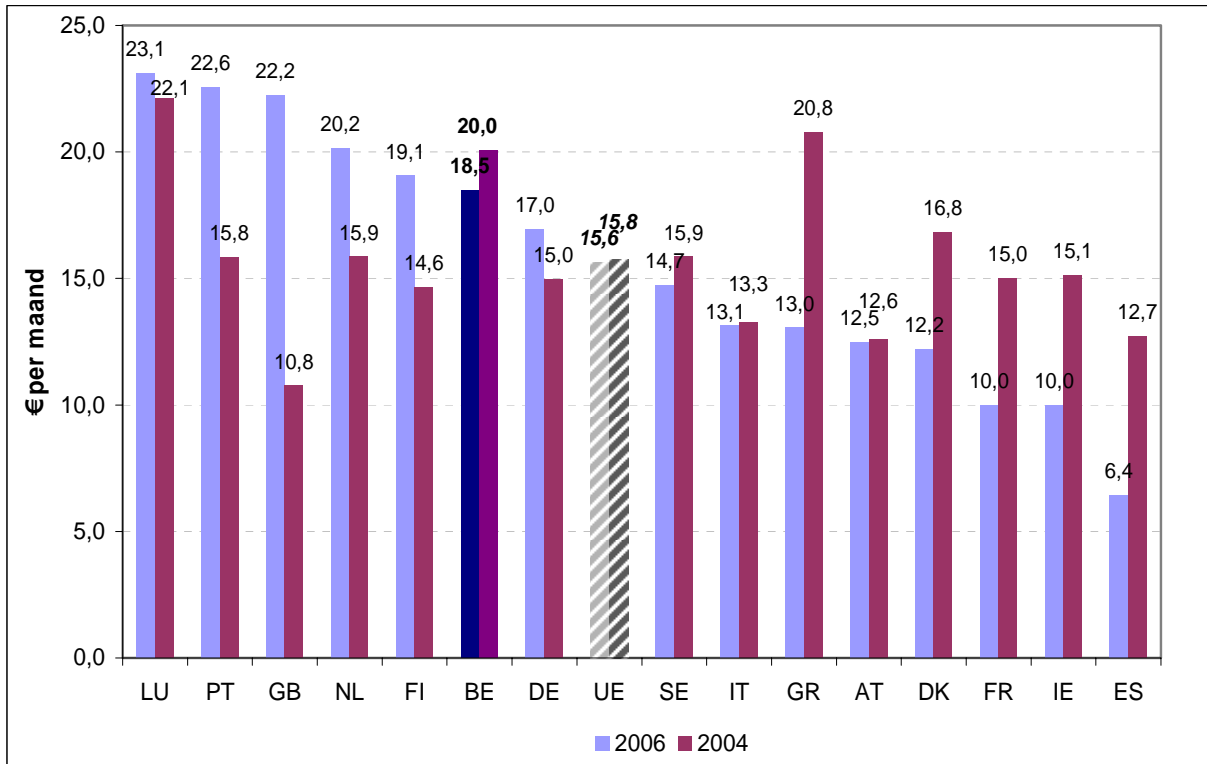
19 Source : ECTA, Broadband Scorecard Q1 – 2006, op <http://www.ectaportal.com/en/basic245.html>



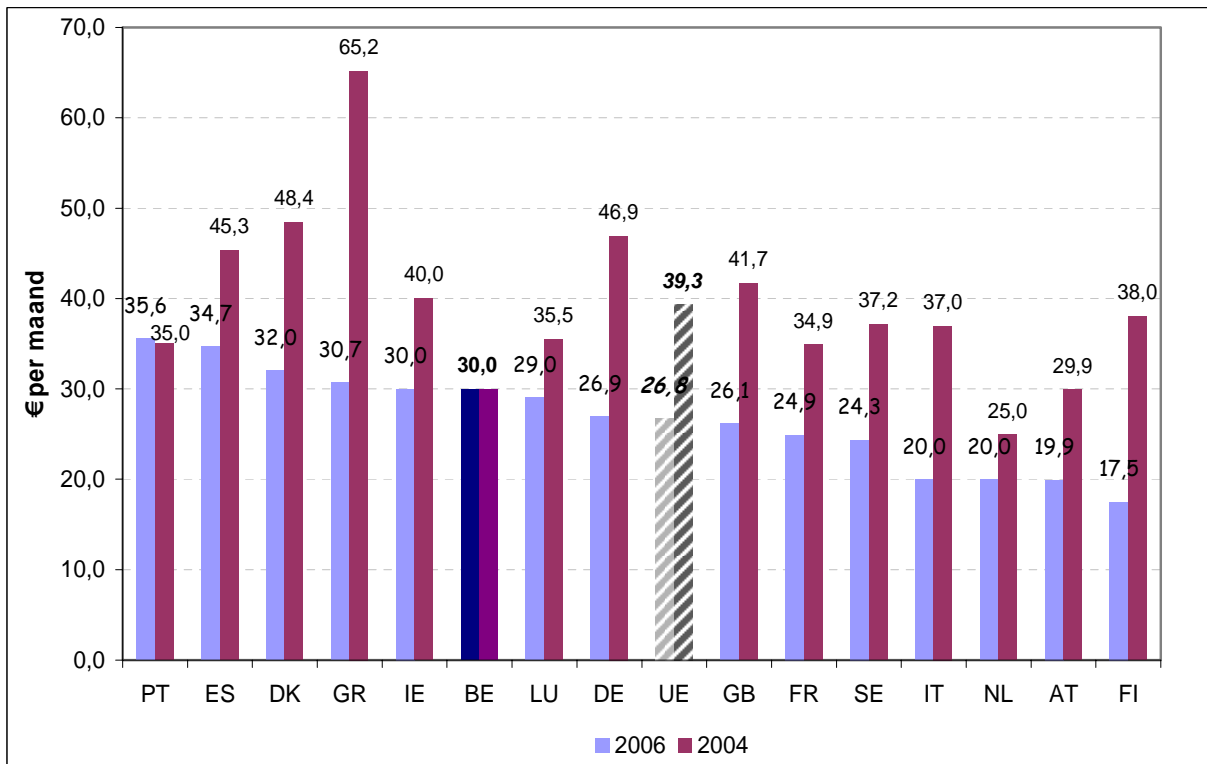
Grafiek 1.8. Ontwikkeling van het aantal internetabonnees in België (2001-2006)²⁰

Wat het prijsniveau betreft kan worden vastgesteld dat internettoegang in België duurder is dan het gemiddelde van de landen van het Europa van de 15, of het nu smal- of breedband is, hetgeen blijkt uit de grafieken 1.9 en 1.10. Terwijl smalbandinternet in België altijd duurder is geweest dan in de andere landen, is de prijs van breedbandinternet in België dan weer enkele jaren onder het Europese gemiddelde gebleven. Die situatie is nu omgekeerd. Wat nu nog waar is, is dat het procentuele prijsverschil van breedbandinternet ten opzichte van smalbandinternet in België klein is, zoals te zien is in grafiek 1.10. Dat kenmerk, gekoppeld aan de heel goede dekking van de kabel in België is de verklaring waarom België, sneller dan andere landen, hoge penetratieniveaus inzake breedband heeft bereikt.

20 Bronnen:
Smalbandverbindingen: ISPA
Breedbandverbindingen: BIPT



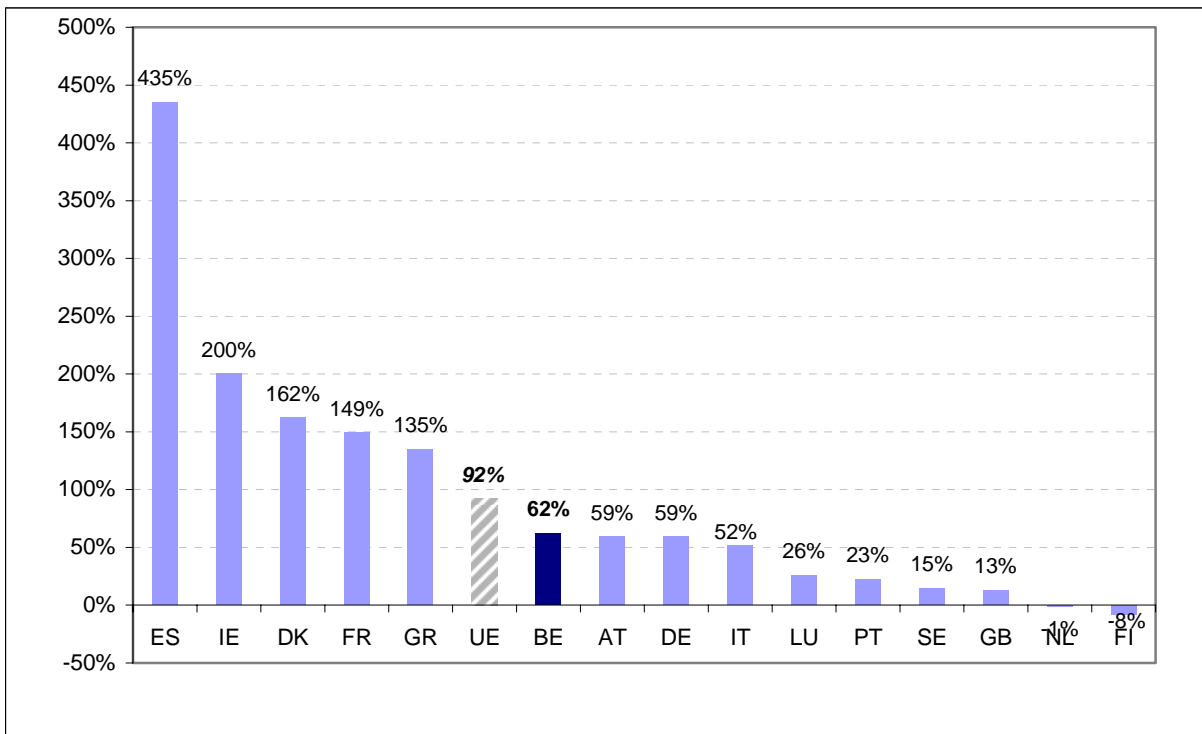
Grafiek 1.9. Gemiddelde maandelijkse prijs van smalbandinternettoegang (dial up) in de Europese Unie (Europa van de 15) (2004 en 2006)²¹



Grafiek 1.10. Gemiddelde maandelijkse prijs van breedbandinternettoegang in de Europese Unie (Europa van de 15) (2004 en 2006)²²

21 Bron: Forester Research opgenomen in Total Telecom, 31/05/2006, pp.26-27

22 Bron: Forester Research opgenomen in Total Telecom, 31/05/2006, pp.26-27

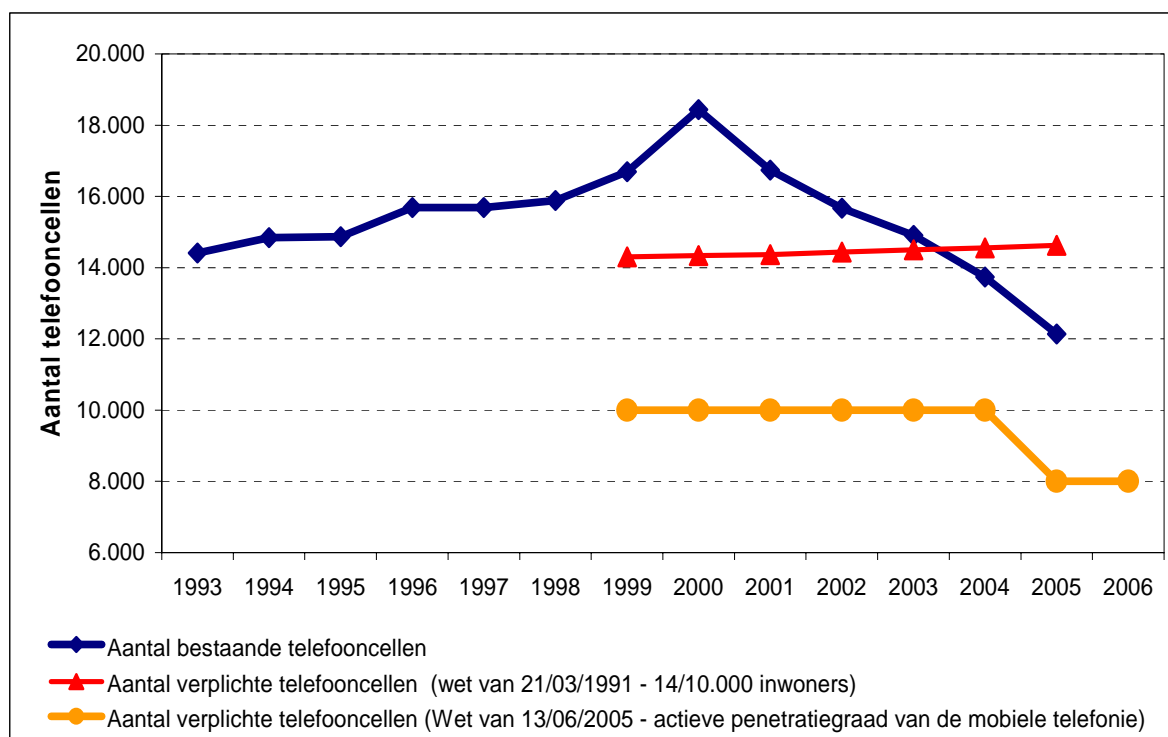


Grafiek 1.11. Procentueel prijsverschil tussen breedband en smalband in de Europese Unie (Europa van de 15) (2006)²³

23 Bron: Forester Research opgenomen in Total Telecom, 31/05/2006, pp.26-27

1.2.4. Openbare telefooncellen

Grafiek 1.12 hieronder laat de ontwikkeling tussen 1993 en 2005 zien van het aantal telefooncellen van alle operatoren²⁴ dooreen in België. Het aantal verplichte telefooncellen op basis van de norm van 14 telefooncellen per 10.000 inwoners van in de wet van 21 maart 1991, wordt eveneens weergegeven, net als het aantal telefooncellen berekend volgens de normen van de wet van 13 juni 2005, op grond van de actieve penetratiegraad van de mobiele telefonie. Men stelt vast dat het aantal bestaande telefooncellen tot in 2000 is gestegen met zelfs een versnelde toename van het aantal telefooncellen van 1998 tot 2000 als gevolg van de komst van de nieuwkomers op de markt in 1998. Sedert 2000 is er echter een duidelijke daling van het aantal telefooncellen waar te nemen. Daardoor is het aantal telefooncellen sedert 2004 lager dan dat van 1993 en vooral lager dan het aantal verplichte telefooncellen om de verplichtingen na te komen inzake bediening van het grondgebied met openbare telefooncellen van de wet van 21 maart 1991²⁵. Aan het criterium van het minimumaantal telefooncellen in de wet van 13 juni 2005, dat vanaf augustus 2006 van toepassing zal zijn, wordt niettemin voldaan.



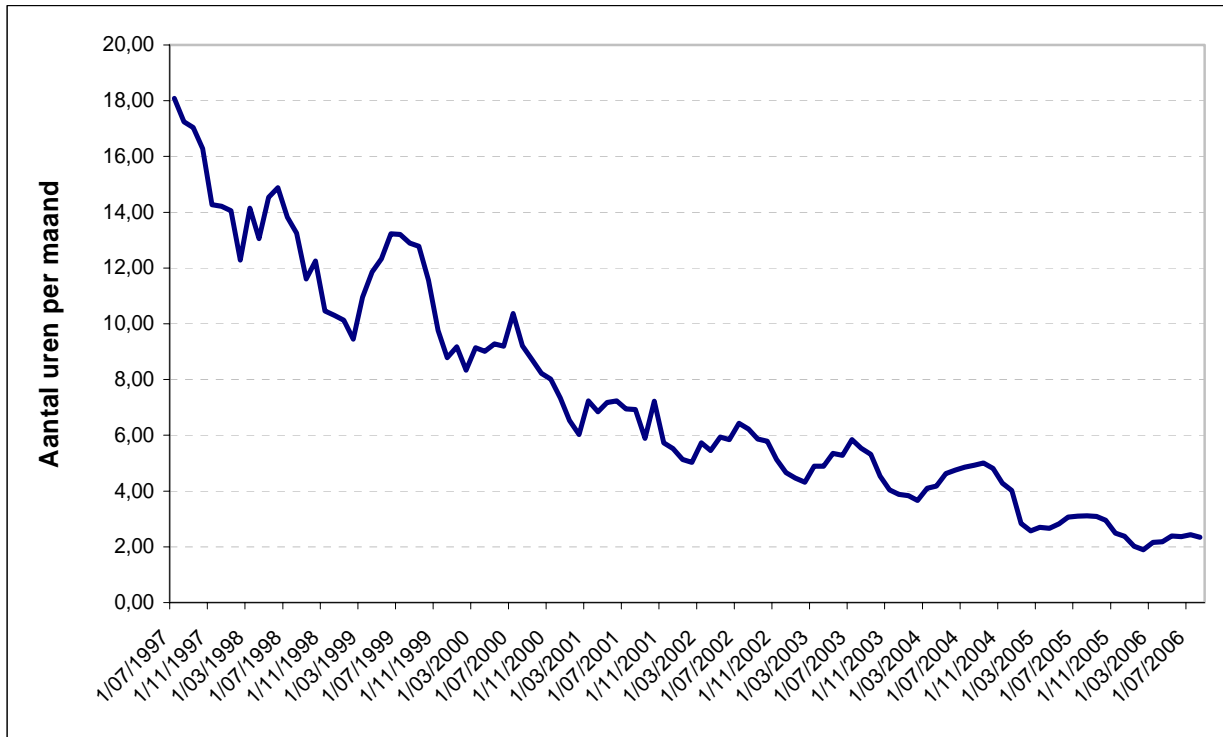
Grafiek 1.12. Ontwikkeling van het aantal openbare telefooncellen in België (1993—2005)²⁶

De keuze van de operatoren om telefooncellen te plaatsen is uiteraard afhankelijk van de vraag van de consumenten. Welnu, uit grafiek 1.13 blijkt duidelijk dat het gebruik van de telefooncellen sedert 1997 constant daalt. Dat fenomeen is heel zeker verbonden aan het toenemende succes van de mobiele telefonie bij de consument, zoals hierboven is onderstreept.

24 Sedert 2003 is het eventuele aantal telefooncellen dat door andere operatoren wordt geleverd, niet meer beschikbaar

25 Zie verder, punt over de openbare betaaltelefoons onder titel 2.1.1

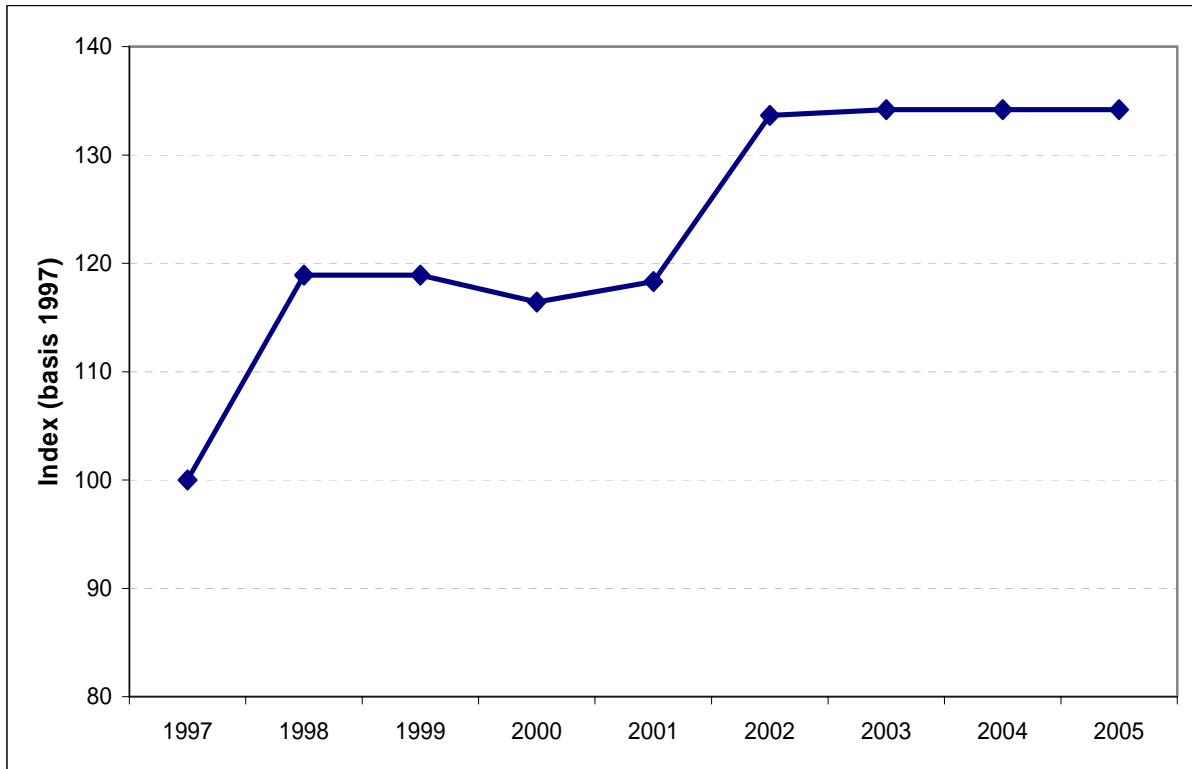
26 Bron: BIPT, volgens de aangifte van de operatoren en voor 2005 en 2006: gegevens Belgacom



Grafiek 1.13. Ontwikkeling van het verkeer vanuit openbare telefoons in België (1997—2006)
(verkeer per maand in aantal uren)²⁷

Grafiek 1.14 toont de ontwikkeling van het indexcijfer van de gesprekskosten vanuit telefoons vanaf 1997. Men stelt vast dat de gesprekskosten vanuit telefoons sedert 2002 constant is, maar toch hoger dan in 1997 (de universeledienstoperator heeft daarbij echter altijd de pricecap in acht genomen); dit is begrijpelijk gelet op het duidelijk lagere gebruik tegenover de vrijwel vaste onderhoudskosten.

27 Bron: Belgacom



Grafiek 1.14. Ontwikkeling van de gesprekskosten vanuit openbare telefoons van de universeledienstverlener in België (1997-2005)²⁸

1.2.5. Synthese van de voornaamste tendensen

Tot besluit worden de tendensen die in de vorige verslagen zijn waargenomen, bevestigd; de tarieven wijken, in opwaartse zin, meer en meer af van de Europese gemiddelden en de penetratiegraden inzake telefonie wijken af in neerwaartse zin van de Europese gemiddelden. Bovendien wordt de voorsprong van België inzake breedbandpenetratie kleiner.

Meer bepaald neemt men het volgende waar op de markt van goederen en diensten die bij de universele dienst betrokken zijn:

- een teruggang van het aantal aansluitingen op een dienst voor vaste telefonie;
- basistarieven voor vaste telefonie, zowel van de historische operator als van de alternatieve operatoren, die boven het gemiddelde liggen van de landen van het Europa van de 15;
- een sterke penetratie van de mobiele telefonie die echter onder het Europese gemiddelde zit (Europa van de 15);
- tarieven voor mobiele telefonie die boven het gemiddelde liggen van de landen van het Europa van de 15;
- een sterke penetratie van breedbandinternet die deels wordt verklaard door het kleine, procentuele prijsverschil tussen breedband en smalband;
- een vermindering van het verkeer vanuit openbare telefoons, en een belangrijke afname van het aantal telefoons.

²⁸ Bron: BIPT, verslagen over de uitvoering van de universele dienst (1998 tot 2004)

2 Uitvoering van de universeledienstverrichtingen

Dit deel heeft tot doel de manier voor te stellen waarop Belgacom zijn universeledienstverplichtingen nakomt. In het eerste punt worden de statistieken voorgesteld die Belgacom heeft bezorgd als antwoord op een vragenlijst van het BIPT, waarbij de verrichtingen van de dienstverlener worden beoordeeld ten opzichte van de indicatoren die opgenomen zijn in de bijlage bij de wet van 21 maart 1991. Het tweede punt gaat over de controles die het Instituut heeft verricht, met name om de juistheid na te gaan van de gegevens die door Belgacom zijn meegedeeld. Ter afsluiting wordt in een laatste punt een algemene beoordeling gegeven van de manier waarop Belgacom zijn universeledienstverplichtingen nakomt.

2.1 Technische en tarifaire voorwaarden voor de verstrekking van de universele dienst

2.1.1. Technische voorwaarden voor de verstrekking van de universele dienst

Het BIPT heeft naar Belgacom een vragenlijst gestuurd die moest evalueren of deze operator de verplichtingen nakomt die erop wegen in diens hoedanigheid van universeledienstverlener. Die vragenlijst werd logischerwijze opgebouwd met inachtneming van de structuur en de nummering van bijlage 1 bij de wet van 21 maart 1991. 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 geeft en becommentarieert het Instituut een samenvatting van de antwoorden die Belgacom heeft verstrekt, zodat die kunnen worden vergeleken met de doelstellingen die in de wet²⁹ zijn vastgelegd en met de resultaten die voordien zijn geboekt.

²⁹ In de tabellen met de behaalde resultaten worden de vakjes donker gemaakt wanneer de wettelijk opgelegde doelstelling niet is bereikt

2.1.1.1. Leveringstermijn voor de aansluiting op het openbaar geschakeld net (art. 2, § 2 van bijlage 1 bij de wet van 21 maart 1991)

- Percentage geldige afgesloten aansluitingscontracten waarvoor de abonnee niet heeft gevraagd om te worden aangesloten op een voor hem geschikt moment, die uitgevoerd zijn binnen X werkdagen:

PSTN-aansluiting binnen 5 werkdagen	Doelstelling vastgelegd in de wet	Uitvoering							
		1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
1e kwartaal	Min 95%	95,62%	94,92%	96,21%	97,81%	97,93%	94,49 %	93,9%	94,7%
2e kwartaal	Min 95%	95,75%	96,12%	95,16%	97,65%	96,95%	93,31 %	93,5%	94,4%
3e kwartaal	Min 95%	95,90%	95,40%	96,87%	97,19%	97,8%	92,16 %	94,1%	94,54%
4e kwartaal	Min 95%	95,79%	93,50%	97,69%	97,65%	97%	92,97 %	94,45%	89,48%
Gemiddelde	Min 95%	95,77%	95,00%	97,00%	97,58%	97,42%	93,23 %	94%	93,23%

PSTN-aansluiting binnen 8 werkdagen	Doelstelling vastgelegd in de wet ³⁰	Uitvoering							
		1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
1e kwartaal	-	-	92,39%	96,73%	98,13%	98,2%	95,97 %	95,47%	96,6%
2e kwartaal	-	-	95,37%	96,68%	98,03%	97,9%	95,82 %	95,19%	96,2%
3e kwartaal	-	-	93,54%	97,54%	98,06%	98%	94,38 %	96%	96,53%
4e kwartaal	-	-	94,03%	97,95%	98,03%	97,5%	94,80 %	96,12%	94,17%
Gemiddelde	-	-	94,00%	97,00%	98,06%	97,9%	95,24 %	95,7%	95,82%

PSTN-aansluiting na 8 werkdagen	Doelstelling vastgelegd in de wet ³¹	Uitvoering							
		1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
1e kwartaal	-	-	7,61%	3,27%	1,87%	1,8%	4,03 %	4,53%	3,4%
2e kwartaal	-	-	4,63%	3,32%	1,97%	2,1%	4,18 %	4,81%	3,9%
3e kwartaal	-	-	6,46%	2,46%	1,94%	2%	5,62 %	4%	3,47%
4e kwartaal	-	-	5,97%	2,05%	1,97%	2,5%	5,20 %	3,88%	5,83%
Gemiddelde	-	-	6,00%	3,00%	1,94%	2,1%	4,76 %	4,3%	4,17%

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.

De resultaten van de eerste drie kwartalen van het jaar 2005 bevestigden de tendens tot verbetering die begonnen was in 2004 na de invoering van een actieplan dat aan Belgacom was opgelegd wegens de slechte resultaten van 2003 inzake leveringstermijn voor aansluitingen.

³⁰ De wet van 21 maart 1991 stelt voor deze indicator inzake dienstkwaliteit geen doelstelling vast

³¹ De wet van 21 maart 1991 stelt voor deze indicator inzake dienstkwaliteit geen doelstelling vast

Toch zorgt de zeer sterke verslechtering van de prestaties van Belgacom in het vierde kwartaal ervoor dat de resultaten van Belgacom inzake levering van aansluitingen gemiddeld over het jaar minder goed zijn dan die van 2004 en op hetzelfde niveau liggen als in 2003.

Belgacom verklaart dat slechte gemiddelde resultaat door een belangrijke vernieuwing van de lijnen (alle soorten aansluitingen dooreen, PSTN, ISDN en ADSL); tevens vermeldt het het slechte weer in september 2005 waardoor een groot aantal storingen moesten worden opgeheven; het personeel moest dus prioritair worden ingezet voor de opheffing van de storingen in plaats van voor aansluitingen.

De spectaculaire daling in het vierde kwartaal komt volgens Belgacom van de combinatie van verschillende factoren:

- de gevoelige verhoging van de vraag naar nieuwe lijnen en migraties;
- de stakingsdagen op 7, 11, 24 en 28 oktober, alsook op 11 en 16 november, ofwel bij Belgacom ofwel daarbuiten, maar die gevolgen hebben voor de productie van Belgacom (hetgeen bijvoorbeeld het geval is met stakingen van het openbaar vervoer). Het effect van die stakingen laat zich op de dag zelf voelen (gevoelige vermindering van de productie), maar ook de dagen daarop, waarnaar de achterstand wordt verschoven. Omdat de verschillende stakingen kort opeen zijn gevolgd, kon de achterstand niet worden weggewerkt. In sommige streken is Belgacom van oordeel dat die stakingen hebben geleid tot een vermindering met 5 à 10 % van het percentage aansluitingen die binnen de wettelijk voorgeschreven termijnen zijn verricht;
- een belangrijke update van het computersysteem op 21 november, die problemen heeft veroorzaakt op de BRUO- en BROBA-lijnen, en die ook gevolgen heeft gehad voor de PSTN-lijnen. Werkopdrachten zijn geblokkeerd gebleven in de systemen (en zijn dus opgenomen in de statistieken), hoewel ze daadwerkelijk zijn uitgevoerd;
- de moeilijke weersomstandigheden eind 2005 en begin 2006, die tot gevolg hebben gehad dat het leggen van kabels is stopgezet tussen 15/12/2005 en 15/03/2006 in het zuidoosten van Wallonië en in Luik. Het aantal "technisch onmogelijke" aanvragen in behandeling is in die streken dan ook aanzienlijk toegenomen.

Belgacom lijkt geprobeerd te hebben om een beroep te doen op outsourcing om de achterstand in aansluitingen weg te werken, maar er was te weinig aanbod om te voldoen aan de sterke vraag van Belgacom.

Het management van Belgacom buigt zich ook over de structurele maatregelen die intern moeten worden genomen. Er is momenteel binnen het paritair comité samen met de vakorganisaties een dossier in behandeling met het oog op een extra versterking van het bestand aan lassers. Dankzij die versterking zal dat bestand kunnen worden afgestemd op de interne behoeften van de onderneming voor dat beroep.

Belgacom werkt ook samen met het FOREM voor de herwaardering van het beroep van lasser. Er lopen nu vormingsprogramma's.

Wij merken op dat de resultaten van het eerste en tweede kwartaal van 2006 lijken te wijzen op een terugkeer naar betere resultaten (94,1 % van de aansluitingen verricht binnen 5 dagen voor

het eerste kwartaal en 95,5 % voor het tweede kwartaal).

- 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"³² 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 aangeboden aan de particuliere klanten gedurende de volledige duur van de installatie van hun lijn.

Klanten die in een "technisch onmogelijke" situatie verkeren, en die nog geen aansluiting bezitten op het adres in kwestie ontvangen een brief die hen op de hoogte brengt van de situatie en waarin hun 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. Er zijn gsm-toestellen beschikbaar in het kader van die specifieke actie maar aangezien steeds meer klanten al over een gsm beschikken, wordt aan de klanten ook een voorafbetaalde kaart aangeboden.

Door die werkwijze zijn in 2005 73 gsm-toestellen uitgeleend en ongeveer 357 voorafbetaalde kaarten verstrekt. Die cijfers geven de aantallen gsm's en kaarten weer die effectief verstrekt zijn en niet het (grotere) aantal klanten aan wie die procedure is voorgesteld, omdat de procedure niet alle klanten interesseert. Men stelt overigens vast dat ondanks de toename van de gevallen van "technisch onmogelijke" aansluitingen in 2005, het aantal kaarten en uitgeleende eindtoestellen aanzienlijk is gedaald in vergelijking met 2004.

- 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?

	Doelstelling vastgelegd in de wet	Uitvoering							
		1998 ³³	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
1e kwartaal	Min 95 %	-	94,23%	95,73%	98,43%	98,5%	93,30 %	93,89%	94,17%
2e kwartaal	Min 95 %	-	95,16%	96,83%	98,51%	98%	92,25 %	93,63%	94,43%
3e kwartaal	Min 95 %	-	95,01%	98,26%	95,36%	98,4%	94,17 %	95,38%	95,42%
4e kwartaal	Min 95 %	-	95,21%	98,48%	98,01%	98,5%	93,36 %	96,29%	93,78%
Gemiddelde	Min 95 %	-	95,00%	97,00%	97,58%	98,35%	93,26 %	94,87%	94,10%

³² Dit is wanneer de installatie van de lijn om technische redenen meerdere weken vergt of zelfs meerdere maanden.

³³ Deze maatregel is in 1998 niet als dusdanig door Belgacom uitgevoerd.

In verband met het percentage gevallen waarin een abonnee een datum krijgt voor de levering van de aansluiting binnen 24 uur volgend op zijn aanvraag, wordt de in de wet vastgestelde doelstelling maar gehaald in het derde kwartaal van 2005. Tevens ziet men een lichte verslechtering van het jaargemiddelde in vergelijking met 2004.

Opnieuw zijn de resultaten het minst goed in het vierde kwartaal. Volgens Belgacom vormen de stakingen in oktober en november en vooral de update van het computersysteem op 21 november, die hierboven zijn vermeld, de verklaring voor die verslechtering. De computerupdate op 21 november lijkt een achterstand te hebben veroorzaakt in de coderingen, hetgeen tot gevolg heeft gehad dat een percentage van slechts 88,4 % is bereikt in december, waardoor het kwartaalgemiddelde dan ook aanzienlijk is gezakt, ondanks goede prestaties in de maanden oktober (96,7 %) en november (96,3 %). Wij merken nu al op dat er ook een erg laag cijfer is opgetekend voor het eerste kwartaal van 2006; in het tweede kwartaal van 2006 haalt Belgacom evenwel het wettelijke doel van 95 %.

2.1.1.2. Storingspercentage per toegangslijn en percentage storingen op het totale aantal toegangslijnen tot het openbare geschakelde netwerk (art. 2, § 3 van bijlage 1 bij de wet van 21 maart 1991)

Storingspercentage	Doelstelling vastgelegd in de wet	Uitvoering							
		1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
1e kwartaal	Max 7,5%	4,57%	4,19%	3,28%	4,23%	5,74%	5,43 %	5,47%	5,48%
2e kwartaal	Max 7,5%	4,57%	4,03%	3,56%	4,51%	5,54%	5,03 %	5,30%	5,83%
3e kwartaal	Max 7,5%	4,55%	3,95%	3,59%	5,25%	6,42%	6,05 %	6,63%	7,06%
4e kwartaal	Max 7,5%	5,05%	3,91%	3,37%	5,20%	5,90%	5,77 %	6,38%	6,73%
Gemiddelde	Max 7,5%	4,69%	4,00%	3,50%	4,79%	5,9%	5,57 %	5,94%	6,27%

Het is nuttig eraan te herinneren dat storingen die worden veroorzaakt door eindapparatuur die zich aan het aansluitpunt op het netwerk bevindt, niet in rekening worden gebracht.

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

Hoewel het doel van 7,5 % storingen wordt gehaald, wordt de verslechtering die in 2004 is benadrukt bevestigd en neemt die zelfs duidelijk toe. Hier gaat de situatie het meest achteruit in het derde en vierde kwartaal. Belgacom verklaart die situatie door twee factoren:

- het slechte weer in het derde kwartaal;
- de sterke toename van de volumes en in het bijzonder van de BRUO- en BROBA-volumes die ingrepen vergen op het niveau van de verdelers. Een aantal fouten met de bewerkingen op dat niveau (slechte jumpings) als gevolg van de grotere volumes, veroorzaakt een verhoging van het aantal storingen. Belgacom heeft die tendens vastgesteld en onderzoekt nu de situatie.

Belgacom kondigt aan dat het een project heeft gelanceerd om de verschillende, terugkerende problemen in verband met de storingen structureel aan te pakken, om die zo snel mogelijk op te

sporen en ze op de meest gepaste manier en op de meest gepaste plaatsen (verdelers, straatverdelers, enz.) te verhelpen.

Op het einde van het tweede kwartaal van 2006 lijkt er nog geen verbetering op komst.

2.1.1.3. Herstelling van storingen (art. 2, § 4 van bijlage 1 bij de wet van 21 maart 1991)

- 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 vastgelegd in de wet	Uitvoering							
		1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
1e kwartaal	Min 90%	95,90%	88,56%	93,31%	84,36%	88,35%	88,63 %	91,76%	90,67%
2e kwartaal	Min 90%	94,23%	91,07%	90,76%	87,96%	87,96%	89 %	90,44%	89,8%
3e kwartaal	Min 90%	86,63%	88,87%	87,66%	78,32%	83,7%	89,26 %	85,79%	84,95%
4e kwartaal	Min 90%	83,38%	90,31%	87,55%	71,17%	88,82%	88,49 %	88,68%	85,72%
Gemiddelde	Min 90%	90,04%	90,00%	90,00%	80,45%	84,80%	88,10 %	89,17%	88,01%

Inzake opheffing van storingen wordt ook een verslechtering opgemerkt ten opzichte van het jaar 2004. Er was nochtans een verbetering opgetekend sedert 2004 tot medio 2005. Vanaf het derde kwartaal van 2005 gaan de resultaten sterk achteruit.

Belgacom verklaart die slechte resultaten in het 3e en 4e kwartaal door dezelfde factoren die aan de basis lagen van de slechte resultaten inzake aansluitingstermijnen (zie hierboven):

- in augustus en september heeft Belgacom een toevloed van storingen te verwerken gekregen als gevolg van het onweer en het slechte weer in die periode. De storingen op het niveau van de kabels (lassers) in de Waalse districten en op het niveau van de elektriciteit in de Waalse districten en in Brussel hebben een kritische drempel bereikt in het derde kwartaal, waardoor de situatie dag na dag moest worden gevolgd;
- in het vierde kwartaal lagen de stakingsdagen (zie hierboven) aan de basis van de achterstand inzake opheffing van de storingen.

De storingen op het niveau van de verdelers blijven nog belangrijk begin 2006; in het tweede kwartaal van 2006 bedraagt het percentage storingen die opgeheven worden voor het einde van de werkdag die volgt op de melding nog altijd maar 85,2 %. Belgacom zegt dat het de mogelijkheden onderzoekt om die situatie te verhelpen.

Net als bij de aansluitingen (zie hierboven) heeft Belgacom geprobeerd een beroep te doen op outsourcing om de achterstand weg te werken, maar er was te weinig aanbod om te voldoen aan de sterke vraag van Belgacom.

Tevens moeten wij eraan herinneren dat Belgacom momenteel werkt om een extra versterking van het bestand van lassers te verkrijgen, hetgeen een afstemming op de interne behoeften van de onderneming mogelijk zou moeten maken.

- 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 vastgelegd in de wet	Uitvoering							
		1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
1e kwartaal	100%	99,28%	96,56%	98,40%	96,87%	95,54%	95,86 %	97,21%	96,54 %
2e kwartaal	100%	98,92%	97,93%	98,06%	98,54%	95,4%	96,52 %	96,56%	96,69 %
3e kwartaal	100%	98,02%	97,09%	96,93%	95,62%	93,1%	93,33 %	94,39%	93,91 %
4e kwartaal	100%	96,92%	97,44%	95,95%	93,93%	96,22%	94,76 %	95,12%	92,16 %
Gemiddelde	100%	98,29%	97,00%	97,00%	96,24%	95,01%	95, 12%	95,82%	94,80 %

Ook die indicator is verslechterd ten opzichte van 2004 wegens de slechte prestaties in het tweede en derde kwartaal, wegens de factoren die hierboven vermeld zijn voor de opheffing van storingen voor het einde van de volgende werkdag. Bovendien wijzen de gegevens van de eerste twee kwartalen van 2006 niet op een terugkeer naar de norm, aangezien de prestaties in het tweede kwartaal nog verlechterd zijn (93,13 %), ondanks een beter resultaat in het eerste kwartaal van 2006 (95,71 %).

Belgacom herinnert eraan dat het een doelstelling van 100 % onrealistisch vindt omdat dit geen ruimte laat voor een aantal heel bijzondere gevallen.

2.1.1.4. Percentage niet-geslaagde oproepen (art. 2, § 5 van bijlage 1 bij de wet van 21 maart 1991)

- Percentage niet-geslaagde oproepen op nationaal niveau

	Doelstelling vastgelegd in de wet ³⁴	Uitvoering							
		1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
1e kwartaal	-	0,22%	0,32%	0,42%	0,10%	0,03%	0,02 %	0,12%	0,03 %
2e kwartaal	-	0,24%	0,31%	0,34%	0,11%	0,04%	0,04 %	0,04%	0,03 %
3e kwartaal	-	0,20%	0,38%	0,29%	0,09%	0,02%	0,05 %	0,04%	0,02 %
4e kwartaal	-	0,31%	0,52%	0,26%	0,05%	0,05%	0,07 %	0,03%	0,07 %
Gemiddelde	-	0,24%	0,40%	0,30%	0,08%	0,03%	0,05 %	0,06%	0,04 %

³⁴ De wet van 21 maart 1991 stelt voor deze indicator inzake dienstkwaliteit geen doelstelling vast

Een niet-geslaagde oproep is een poging tot verbinding met een nummer dat correct werd gevormd, maar waarbij geen bezettonoch een beltoon noch een antwoordsignaal herkend is op de toegangslijn van de oproeper, en dat binnen 30 seconden. Die duur loopt vanaf het moment dat de adresinformatie voor het opzetten van de verbinding is ontvangen door het netwerk.

De waarden worden gemeten tijdens de piekuren (de meest kritieke situatie) door middel van een oproepsimulator.

- Percentage niet-geslaagde oproepen binnen de Europese Unie

	Doelstelling vastgelegd in de wet ³⁵	Uitvoering							
		1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
1e kwartaal	-	6,72%	7,20%	17,92%	22,92%	12,5%	12,5 %	10,20%	10,5%
2e kwartaal	-	4,75%	9,55%	22,85%	22,48%	10,6%	12,7 %	10,72%	10,15%
3e kwartaal	-	4,31%	9,03%	25,84%	22,69%	11,1%	11,9 %	9,96%	10,79%
4e kwartaal	-	4,91%	11,82%	27,68%	20,09%	12%	10,8 %	12,19%	9,89%
Gemiddelde	-	5,12%	9,00%	23,60%	22,2%	11,6%	12 %	10,74%	10,34%

- Percentage niet-geslaagde oproepen buiten de Europese Unie

	Doelstelling vastgelegd in de wet ³⁶	Uitvoering							
		1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
1e kwartaal	-	13,50%	20,36%	23,25%	25,43%	22,9%	22,5 %	21,90%	26,60 %
2e kwartaal	-	10,08%	12,24%	25,07%	28,84%	24,4%	20,8 %	22,43%	27,76 %
3e kwartaal	-	7,65%	15,88%	35,96%	27,04%	18,6%	25,9 %	24,20%	22,87 %
4e kwartaal	-	8,66%	19,62%	29,00%	28,82%	20,1%	26,4 %	26,57%	23,84 %
Gemiddelde	-	9,88%	17,00%	28,30%	27,72%	21,4%	23,9 %	23,44%	23,72 %

³⁵ De wet van 21 maart 1991 stelt voor deze indicator inzake dienstkwaliteit geen doelstelling vast

³⁶ De wet van 21 maart 1991 stelt voor deze indicator inzake dienstkwaliteit geen doelstelling vast

2.1.1.5. Duur om een verbinding tot stand te brengen (art. 2, § 6 van bijlage 1 bij de wet van 21 maart 1991)

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

	Doelstelling vastgelegd in de wet ³⁷	Uitvoering (in seconden)							
		1998 (95% binnen)	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
1e kwartaal	-	6,20	4,7	4,60	2,1	2,1	2,1	2,17	2
2e kwartaal	-	5,62	4,1	4,20	2,12	2,08	2,11	2,17	2
3e kwartaal	-	5,22	4,2	3,80	2,1	2,07	2,17	2,16	2,16
4e kwartaal	-	5,00	4,9	3,40	2,09	2,07	2,18	2,17	2
Gemiddelde	-	5,50	4,5	4,00	2,1	2,08	2,14	2,17	2

De duur om een nationale verbinding tot stand te brengen loopt vanaf het moment dat de nodige adresinformatie is ontvangen door het netwerk (laatste nummer gevormd door de oproeper) en eindigt wanneer een bezettoon of een beltoon of een antwoordsignaal herkend is op de toegangslijn van de oproeper. Die termijn wordt uitgedrukt in seconden.

De waarden worden gemeten tijdens de piekuren (de meest kritieke situatie) door middel van een oproepsimulator.

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

	Doelstelling vastgelegd in de wet ³⁸	Uitvoering (in seconden)							
		1998 ³⁹	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
1e kwartaal	-			6 + 2,47	6 + 2,5	6 + 3,42	3,19	3,53	4,19
2e kwartaal	-		6 + 2,20	6 + 2,62	6 + 3,49	6 + 3,61	3,67	3,65	3,95
3e kwartaal	-		6 + 2,52	6 + 2,43	6 + 3,48	6 + 3,8	3,56	3,91	4,25
4e kwartaal	-	4,13	6 + 2,54	6 + 2,52	6 + 3,43	6 + 3,72	3,54	3,48	3,79
Gemiddelde	-	-	6 + 2,50	6 + 2,50	6 + 3,32	6 + 3,63	3,49	3,86	4,06

³⁷ De wet van 21 maart 1991 stelt voor deze indicator inzake dienstkwaliteit geen doelstelling vast

³⁸ De wet van 21 maart 1991 stelt voor deze indicator inzake dienstkwaliteit geen doelstelling vast

³⁹ In 1998 is die indicator enkel van 24 tot 30 november gemeten.

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

	Doelstelling vastgelegd in de wet ⁴⁰	Uitvoering (in seconden)							
		1998 ⁴¹	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
1e kwartaal	-	-	-	6 + 2,82	6 + 3,53	6 + 3,83	6 + 3,65	4,17	4,34
2e kwartaal	-	-	6 + 2,78	6 + 3,47	6 + 4,04	6 + 3,92	6 + 3,51	4,26	4,2
3e kwartaal	-	-	6 + 3,22	6 + 2,16	6 + 4,03	6 + 3,95	4	4,46	4,34
4e kwartaal	-	4,05	6 + 3,20	6 + 3,19	6 + 3,37	6 + 3,93	3,94	4,55	4,44
Gemiddelde	-	-	6 + 3,00	6 + 2,80	6 + 3,94	6 + 3,90	3,70	4,33	4,32

Tot in 2002 werden de twee voorgaande indicatoren berekend door de som te maken van de volgende twee elementen:

- 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).

Sinds 2003 wordt de meting uitgevoerd op het werkelijke verkeer. Bovendien versturen zowel het nationale als het internationale netwerk oproepen in “overlap”-mode. In de praktijk betekent dit dat de internationale schakelaars niet langer moeten wachten totdat alle cijfers door de oproeper zijn gevormd voordat de oproep naar de betreffende internationale schakelaar wordt verstuurd. Zo mag geen rekening meer worden gehouden met de duur van 6 seconden die bij elke oproep werd meegerekend.

Er wordt sedert 2003 een toename vastgesteld van de duur om een internationale verbinding tot stand te brengen. Volgens Belgacom wordt die situatie verklaard door verschillende factoren:

- het meetinstrument, dat Belgacom van plan is tegen eind 2006 te vervangen door een krachtiger instrument;
- het complex- worden van de profielen van internationale oproepen door de aanwezigheid van verschillende operatoren in plaats van één historische operator (meer schakelaars en tussenliggende IN-platforms, nummeroverdraagbaarheid, enz.);
- een steeds groter aandeel oproepen naar mobiele toestellen, waarvoor de duur voor totstandbrenging veel langer is dan naar vaste nummers in eenzelfde land.

⁴⁰ De wet van 21 maart 1991 stelt voor deze indicator inzake dienstkwaliteit geen doelstelling vast
⁴¹ In 1998 is die indicator enkel van 24 tot 30 november gemeten.

2.1.1.6. *Antwoordtijd voor de diensten met tussenkomst van een telefonist (art. 2, § 7 van bijlage 1 bij de wet van 21 maart 1991)*

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

	Doelstelling vastgelegd in de wet	Uitvoering (in seconden)							
		1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
1e kwartaal	Max 20	16,037	15,20	3,03	4,20	2,52	7,82	3,32	4,67
2e kwartaal	Max 20	20,395	25,00	3,54	3,94	4,64	8,54	5,21	4,72
3e kwartaal	Max 20	25,995	9,44	2,53	3,11	7,53	10,19	4,90	5,81
4e kwartaal	Max 20	10,431	7,22	1,28	2,23	6,81	10,58	4,48	8,26
Gemiddelde	Max 20	17,786	17,00	2,70	3,52	4,66	9,20	4,47	5,72

Die termijn vertegenwoordigt de tijd die gemiddeld verloopt tussen het einde van het welkomstbericht en het ogenblik waarop de telefonist de oproeper antwoordt.

Ter herinnering: de verbetering van de cijfers tussen 1999 en 2000 werd 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 verschillende dagen).

In 2003 heeft Belgacom het gespecialiseerde callcenter afgeschaft, dat de oproepen naar de diensten met tussenkomst van een telefonist centraliseerde. Die verandering heeft geleid tot een verhoging van de wachttijden, die echter in 2004 opnieuw hun normale waarden hebben bereikt.

In 2005 zijn de wachttijden gedurende het jaar opnieuw toegenomen totdat ze in het laatste kwartaal 8,26 seconden bereikten. Over de eerste twee periodes van 2006 wordt niettemin een terugkeer naar waarden rond de 5 seconden vastgesteld.

2.1.1.7. Openbare betaaltelefoons (art. 2, § 8 van bijlage 1 bij de wet van 21 maart 1991)

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

	Doelstelling vastgelegd in de wet	Uitvoering							
		1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
Aantal uitgeruste deelgemeenten	2.616	2.230	2.584	2.616	2.616	2.616	2.616	2.616	≥ 589

Belgacom houdt geen statistieken meer bij over de gemeenten voor de fusie. De huidige 589 gemeenten beschikken over een openbare betaaltelefoon.

- 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 ?

De wet van 21 maart 1991 legde een hybride telefooncel op in elke deelgemeente. Dit om te vermijden dat bepaalde gemeentes die uitgerust zijn met verschillende telefooncellen, niet zouden beschikken over een cel waar met muntstukken kan worden betaald.

Op 31 december 2005 beschikken niet alle 589 deelgemeenten over een hybride telefooncel waar men zowel met een kaart (telekaart/Proton) als met munten kan betalen. Daarin kan ten minste worden betaald met een telekaart en Protonkaart (die in de telefooncellen kunnen worden opgeladen).

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, alsook het toegenomen gebruik van elektronische betaalmiddelen. Die voorwaarde is overigens niet opgenomen in de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie.

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

Belgacom houdt hierover geen statistieken meer bij.

	Doelstelling vastgelegd in de wet	Uitvoering							
		1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
Antwerpen	Min 10	13,6	14,2	14,2	12,5	11,8	11,3	10,4	N.A.
Oost-Vlaanderen	Min 10	13,2	13,6	13,5	11,4	10,9	10,5	10,2	N.A.
West-Vlaanderen	Min 10	17,5	18,3	18,7	16,8	15,3	14,6	14,0	N.A.
Limburg	Min 10	11,7	12,8	12,9	12,1	12	11,6	11,2	N.A.
Vlaams-Brabant	Min 10	14,1	14,9	14,5	13	12,9	12,5	11,9	N.A.
Brussel	Min 10	18,8	18,8	19,0	16,1	16	14,9	13,2	N.A.
Waals-Brabant	Min 10	11,0	12,4	12,9	11,2	10,8	10,5	10,3	N.A.
Henegouwen	Min 10	16,1	16,9	17,4	15,4	15,1	14,8	14,0	N.A.
Luik	Min 10	18,5	19,4	19,2	16,8	16,1	16	15,4	N.A.
Namen	Min 10	20,8	23,5	23,6	20,4	19,7	19	18,9	N.A.
Luxemburg	Min 10	24,1	27,0	26,4	24,2	23,9	23,3	22,4	N.A.

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

	Doelstelling vastgelegd in de wet	Uitvoering							
		1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
Koninkrijk	Min 14	15,8	16,8	16,9	14,9	14,4	14	12,74	11,55

Op 31 december 2005 bedroeg het aantal openbare betaaltelefoons in het koninkrijk 12.137, d.i. 11,55 op 10.000 inwoners.

Het totale aantal telefooncellen (14.716) dat nodig is om 14 telefooncellen te krijgen per 10.000 inwoners op 31 december 2005 over het hele koninkrijk werd niet bereikt. Tijdens het jaar werden immers een aantal telefooncellen verwijderd (onder andere wegens wegwerkzaamheden op verzoek van de gemeenten, verlaging van het aantal veelvoudige telefooncellen, die op eenzelfde plaats zijn opgesteld, enz.), maar Belgacom beweert in alle gevallen rekening te hebben gehouden met de beschikbaarheid van andere nabijgelegen telefooncellen.

Belgacom verrechtvaardigt die afname van het aantal telefooncellen door de reglementaire context; de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie voorziet immers in een geleidelijke vermindering van het aantal telefooncellen gebaseerd op de toename van de penetratiegraad van de mobiele telefonie, waarbij vertrokken wordt van een aantal van 10.000 telefooncellen.

Toch moest Belgacom, zoals hierboven vermeld, op 31 december 2005 nog altijd voldoen aan de technische en tarifaire voorwaarden voor de verrichting van de elementen van de universele dienst van de wet van 21 maart 1991, krachtens de overgangperiode die is ingesteld door artikel 163 van de wet van 13 juni 2005.

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

	Doelstelling vastgelegd in de wet	Uitvoering							
		1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
1e kwartaal	Min 96%	76,00%	81,00%	74,83%	83%	90,5%	92,03 %	88,38%	91,93 %
2e kwartaal	Min 96%	68,00%	81,00%	67,63%	86,3%	90,5%	89,46 %	85,20%	90,43 %
3e kwartaal	Min 96%	54,00%	72,00%	72,27%	84,53%	88,6%	85,49 %	82,90%	86,82 %
4e kwartaal	Min 96%	65,15%	81,00%	81,40%	91,2%	91%	88,21 %	85,00%	88,41 %
Gemiddelde	Min 96%	65,42%	79,00%	74,00%	86,26%	89,8%	88,80 %	85,38%	89,36 %

De resultaten inzake herstellingstermijnen van de telefooncellen liggen onder de doelstelling. Toch is er in 2005 een verbetering te zien in vergelijking met de vorige twee jaar. De verbetering lijkt zich begin 2006 voort te zetten (93,9 % in het 1e kwartaal en 89,49 % in het tweede).

Toch wordt een achteruitgang waargenomen in de tweede helft van 2005. Belgacom laat weten dat het onweer en de slechte weersomstandigheden die opgetekend zijn in het derde kwartaal de hele infrastructuur van openbare telefooncellen (toestel, lijn en netwerk) hebben getroffen.

Daarenboven herinnert Belgacom eraan dat met het systeem voor de telling van storingen (ARGUS) geen onderscheid kan worden gemaakt tussen de "echte" technische defecten en de storingen waardoor de werking van het toestel niet getroffen wordt. Welnu, volgens Belgacom zouden die laatste resultaten niet verrekend mogen worden in de meting van de indicatoren in verband met de universeledienstverplichtingen. Belgacom schat het volume van die storingen op ongeveer 10 % van de veroorzaakte storingstickets.

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

	Doelstelling vastgelegd in de wet	Uitvoering							
		1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
1e kwartaal	100%	88%	90%	88,02%	90,4%	94,7%	94,98 %	92,40%	94,85 %
2e kwartaal	100%	77%	90%	77,10%	92,8%	94,7%	92,95 %	90,69%	94,4 %
3e kwartaal	100%	60%	86%	81,53%	91,57%	96,1%	90,19 %	88,40%	92,58 %
4e kwartaal	100%	75%	90%	88,90%	95,3%	94,2%	91,70 %	89,74%	93,7 %
Gemiddelde	100%	75%	89%	84,00%	92,5%	94,55%	92,46 %	90,32%	93,94 %

Er is een duidelijke verbetering te zien inzake opheffing van de resterende storingen binnen 72 uur.

Belgacom laat weten dat de percentages van de resterende storingen die niet binnen 72 uur opgeheven zijn, rekening houden met heel specifieke gevallen, bijvoorbeeld de vernietiging van een telefooncel bij vandalisme of een verkeersongeval. Voor die gevallen is een behandeling nodig die langer duurt dan 72 uur. Daarom is een doelstelling van 100 % volgens Belgacom niet realistisch.

- Hoeveel procent van de openbare betaaltelefoons functioneerde ?

- voor elke maand van het jaar :

	Doelstelling vastgelegd in de wet	Uitvoering							
		1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
Januari	Min 90 %		94 %	96 %	97,07%	97%	94,28 %	94,69%	98,31 %
Februari	Min 90 %		96 %	96 %	97,25%	97,7%	94,36 %	95,46%	98,54 %
Maart	Min 90 %		98 %	96 %	97,24%	97,5%	95,17 %	95,44%	98,49 %
April	Min 90 %		97 %	88 %	96,53%	97,8%	96,3 %	96,55%	99,41 %
Mei	Min 90 %		97 %	88 %	96,55%	97,6%	95,9 %	97,10%	99,56 %
Juni	Min 90 %		97 %	88 %	96,3%	98%	95,9 %	96,95%	99,47 %
Juli	Min 90 %		97 %	95,94 %	96,33%	96,5%	95,29 %	96,10%	99,51 %
Augustus	Min 90 %		97 %	96,00 %	95,35%	96,11%	94,92 %	97,40%	99,28 %
September	Min 90 %		97 %	96,34 %	94,59%	96,11%	94,79 %	97,70%	98,88 %
Oktober	Min 90 %	87%	97 %	96,29 %	94,25%	95,5%	94,97 %	97,79%	99,14 %
November	Min 90 %	91%	98 %	96,79 %	96,07%	95,3%	95,01 %	97,58%	98,92 %
December	Min 90 %	92%	98 %	97,59 %	96,21%	95,3%	95,07 %	98,36%	99,20 %

- voor elk kwartaal van het jaar :

	Doelstelling vastgelegd in de wet	Uitvoering							
		1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
1e kwartaal	Min 90 %	87%	96%	96,00%	97,19%	97,4%	94,60 %	95,20%	98,45 %
2e kwartaal	Min 90 %	85%	97%	88,00%	96,46%	97,8%	96,03 %	96,87%	99,48 %
3e kwartaal	Min 90 %	76%	97%	96,09%	95,42%	96,24%	95 %	97,10%	99,22 %
4e kwartaal	Min 90 %	90%	98%	96,89%	95,51%	95,4%	95,02 %	97,91%	99,09 %

- voor het hele jaar :

	Doelstelling vastgelegd in de wet	Uitvoering							
		1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
Jaargemiddelde	Min 90%	84,5%	97%	94%	96,14%	96,6%	95,16%	96,76%	99,15 %

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

Men kan de goede prestatie van Belgacom op dit gebied onderstrepen en die wordt begin 2006 bevestigd. Het percentage telefooncellen die functioneren blijft verbeteren in vergelijking met 2003, het jaar waarin er een achteruitgang was (hoewel de doelstelling sedert 1999 altijd is gehaald).

2.1.1.8. *Betwistingen van en complexe vragen over facturering (art. 2, § 9 van bijlage 1 bij de wet van 21 maart 1991)*

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

	Doelstelling vastgelegd in de wet	Uitvoering							
		1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
1e kwartaal	Max 1%	0,60%	1,07%	1,10%	0,71%	0,84%	0,51 %	0,55 %	0,37 %
2e kwartaal	Max 1%	0,80%	0,73%	0,82%	0,61%	0,67%	0,36 %	0,49 %	0,31 %
3e kwartaal	Max 1%	0,80%	0,79%	0,71%	0,79%	0,54%	0,41 %	0,51 %	0,28 %
4e kwartaal	Max 1%	0,76%	1,05%	0,61%	0,88%	0,51%	0,56 %	0,40 %	0,35 %
Gemiddelde	Max 1%	0,74%	0,90%	0,80%	0,81%	0,64%	0,45 %	0,49 %	0,33 %

Op te merken valt dat in het 1e kwartaal van 1999 de resultaten alleen op "residentiële" klanten sloegen. In het 2e en 3e kwartaal van 1999 kwamen de "business"-klanten erbij. Sedert het 4e kwartaal van 1999 wordt ook rekening gehouden met de "corporate" klanten.

2.1.1.9. Termijn in geval van overmacht (art. 2, § 10 van bijlage 1 bij de wet van 21 maart 1991)

- 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 inzake overmacht. Grote gevallen van overmacht die in 2005 geïdentificeerd zijn en die een belangrijke hoeveelheid storingen hebben teweeggebracht zijn de onweders die zich tijdens het derde kwartaal hebben voorgedaan.

Op 29 juni 2005 hebben bijzonder hevige onweders, vergezeld van sterke hagelbuien, voornamelijk in de streek van Kortrijk-Gent huisgehouden. Het stormweer op 3 juli heeft hoofdzakelijk Oost- en West-Vlaanderen en de streek rond Doornik getroffen. Plaatselijk viel er in minder dan 24 uur meer dan 100 mm/m² uit de lucht, met name in de streek van Roeselare en Boezinge. De onweders op 29 juli lagen aan de basis van bijzonder overvloedige regenval in de streek van Brussel en Luik. Ook de onweders op 19 en 20 augustus, alsook op 10 en 11 september hebben aanleiding gegeven tot erg overvloedige regenval. De stakingsdagen in de loop van het 4e kwartaal (7, 11, 24 en 28 oktober, 11 en 16 november) moeten eveneens worden vermeld als geval van overmacht.

Belgacom lijkt alle gepaste maatregelen te hebben genomen om de nodige herstellingen te verrichten en om zo snel mogelijk te voldoen aan de verzoeken van zijn klanten. Belgacom signaleert echter 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 (het is bijvoorbeeld onmogelijk te voorzien wanneer het water zal zakken of de dooi zal inzetten).

2.1.1.10. Voorrang inzake herstelling van storingen (art. 3 van bijlage 1 bij de wet van 21 maart 1991)

- 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 zijn databases heeft Belgacom de prioritaire klanten geïdentificeerd op basis van die bepaling. Volgens Belgacom wordt in alle gevallen aan die personen voorrang gegeven.

- 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?

Zoals hierboven is vermeld verleent Belgacom systematisch voorrang aan die personen en/of instanties.

Belgacom stelt ook alles in het werk opdat die storingen binnen 24 uur worden opgeheven.

Sedert 2004 beschikt Belgacom over statistieken waarmee te zien is of de termijn van 24 uur overschreden is voor de personen die als prioritair geïdentificeerd zijn in de punten 1° en 2° van bijlage 1 bij de wet van 21 maart 1991.

Die statistieken dekken echter een veel ruimer veld dan de verificatie van de strikte naleving door Belgacom van die specifieke verplichting:

- Types van instanties/personen die in de statistieken opgenomen zijn

Bijvoorbeeld, alle dokters, apothekers en dierenartsen zijn permanent als prioritair geïdentificeerd, of zij al dan niet de wachtdienst verzorgen (zoals de wet dat voorschrijft om voorrang te krijgen).

Bovendien was het dankzij fouten in de codering mogelijk om personen/instanties als prioritair te identificeren die niet opgenomen waren in de lijst van artikel 3 (bijvoorbeeld scholen, PMS-centra, ambulancediensten, enz.).

- Soorten van storingen

Ook storingstickets in verband met eindapparatuur (bijv. PABX-toestellen) zijn in de statistieken opgenomen.

Ook moet worden opgemerkt dat Belgacom in zijn statistieken storingen meetelt die niet als echte "prioriteiten" kunnen worden beschouwd, zoals:

- De brandweer van Zelzate die een probleem met een antwoordapparaat meldt;
- De Belgische Vereniging van de C.TU's (gezondheidsprobleem in verband met tuberculose) die een probleem meldt met een muntautomaat;
- Een vereniging die een probleem met Proton meldt;
- Het provinciebestuur van de stad Luik dat meldt dat het papier in de fax vastzit.

Overigens sluiten de statistieken de gevallen niet uit waarin de klanten specifiek hebben gevraagd om de storing op te heffen binnen een termijn van meer dan 24 uur.

Het totale aantal storingen voor de klanten bedoeld in de punten 1° en 2° van artikel 3 van bijlage 1 bij de wet bedroeg 23.497 in 2005.

Ondanks de verschillende, hierboven vermelde elementen die de statistieken verdraaien, zegt Belgacom 94,1 % van die storingen binnen 24 uur te hebben opgeheven.

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

- 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 ?

Volgens Belgacom heeft zijn personeel daarover instructies 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 technicus toegewezen.

2.1.1.11. Openbaarheid van de informatie met betrekking tot het openbare vaste basistelefoonnet (art. 4 van bijlage 1 bij de wet van 21 maart 1991)

- 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.

2.1.1.12. Openbaarheid van de informatie met betrekking tot het openbare vaste basistelefoonnet in de telefoongidsen (art. 5 van bijlage 1 bij de wet van 21 maart 1991)

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

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

In de boekdelen 2005-2006 waren de inlichtingen in verband met het sociale telefoontarief nog niet bijgewerkt ten aanzien van de nieuwe bepalingen van de artikelen 22 en 38 van de bijlage bij de wet van 13 juni 2005, alsook ten aanzien van de nieuwe procedures voor toekenning.

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

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

De inlichtingen zijn op de volgende data verstrekt :

- 14/04/2005 : boekdeel 1 (Brussel)
- 19/05/2005 : boekdeel 2 (Brugge)
- 30/05/2005 : boekdeel 3 (Gent)

- 06/09/2005 : boekdeel 4 (Antwerpen)
- 09/09/2005 : boekdeel 6 (Luik)
- 24/10/2005 : boekdeel 51 (Hasselt)
- 07/12/2005 : boekdeel 52 (Leuven/Mechelen/Herentals)
- 27/09/2005 : boekdeel 71 (Charleroi/Namen)
- 07/12/2005 : boekdeel 72 (Aarlen)
- 17/01/2006 : boekdeel 8 (Bergen).

2.1.1.13. *Openbaarheid van de informatie met betrekking tot de openbare betaaltelefoons in de telefoongidsen (art. 6 van bijlage 1 bij de wet van 21 maart 1991)*

- 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 op een infoposter aangebracht op of nabij de openbare betaaltelefoons. Die publicaties zijn door het Instituut gecontroleerd.

- 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.

2.1.2. Financiële voorwaarden voor de verstrekking van de universele dienst

2.1.2.1. Gratis helpdesk (art. 7, § 1 van bijlage 1 bij de wet van 21 maart 1991)

- Werde 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 voor 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. Binnen de perken van de technische mogelijkheden wordt de storing op afstand verholpen; in het andere geval wordt die storing onmiddellijk via geïnformatiseerde weg doorgestuurd naar de dienst die belast is met de opheffing van storingen.

2.1.2.2. Dienst inlichtingen (art. 7, § 2 van bijlage 1 bij de wet van 21 maart 1991)

- 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. Dankzij samenwerkingsakkoorden die in 2001 en 2002 gesloten zijn tussen Belgacom en alle overige operatoren die door het BIPT erkend zijn, is de dienst nationale inlichtingen (1x07) voortaan toegankelijk voor alle klanten van bijna alle vaste of mobiele operatoren die op het Belgische grondgebied actief zijn.

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 geheim nummer of over een nummer dat de houder ervan niet heeft willen openbaar maken.

In 2005 heeft Belgacom zijn inspanningen voortgezet met het oog op de centralisering van de universele databank. De inlichtingen die de dienst inlichtingen verstrekt, betreffen momenteel de telefoonaansluitingen van Belgacom, van de drie mobiele operatoren (Belgacom Mobile, Mobistar en Base), van BT, Codenet, Colt, KPN Belgium, Telenet, Versatel en Worldcom.

2.1.2.3. Kosteloosheid van de oproepen naar de nooddiensten vanuit abonneetoestellen (art. 8 van bijlage 1 bij de wet van 21 maart 1991)

- Werd er gratis toegang verleend tot de volgende nooddiensten : medische spoeddienst, brandweer, politiediensten, antigifcentrum, zelfmoordpreventie, teleonthaal, kindertelefoondiensten, Europees centrum voor vermiste en seksueel misbruikte kinderen ?

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 (0800/32.123)
- Nederlandstalig centrum voor zelfmoordpreventie (02/649.95.55) sedert 1 september 2005
- antigifcentrum (070/245.245)
- Child Focus (110)

De nummers 102 en 104 zijn toegekend maar waren niet in gebruik op 31 december 2005 omdat de betrokken instellingen geen aanvraag hebben ingediend.

2.1.2.4. Vermeldingen op de facturen van de abonnees (art. 9 van bijlage 1 bij de wet van 21 maart 1991)

- 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;
- nationale gesprekken⁴²
- gesprekken met mobiele diensten;
- gesprekken met infokioskdiensten 077;
- gesprekken met infokioskdiensten van de 0900-reeks;
- gesprekken met een correspondent die een nummer met gedeelde taxatie heeft.

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

⁴² Nieuwe vermelding naar aanleiding van de invoering op 1 oktober 2000 van één enkel nationaal tarief. Voor ESD-klanten (Enterprise Data Solutions Division) blijft de vermelding van nationale gesprekken (voormalige zonale) en nationale gesprekken (voormalige interzonale) gehandhaafd.

- 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.

2.1.2.5. Betaalbare prijs (art. 10, § 1 van bijlage 1 bij de wet van 21 maart 1991)

- 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 2005 geen enkele dergelijke situatie voorgedaan.

2.1.2.6. Differentiatie van de tarieven (art. 10, § 2 van bijlage 1 bij de wet van 21 maart 1991)

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

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

Wat de openbare betaaltelefoons betreft zien de tarieven er sedert 1 januari 2002 als volgt uit :

- prijs voor een basiseenheid voor een oproep met Proton of Telecard vanuit een telefooncel : € 0,25
- prijs voor een basiseenheid voor een oproep vanuit telefooncellen met muntstukken: € 0,30 btw inbegrepen.

In vergelijking met andere betalingswijzen (Proton of Telecard) is de tijd per basiseenheid langer indien wordt betaald met muntstukken, wat betekent dat de prijs per minuut voor een oproep vanuit een telefooncel dezelfde is, ongeacht de gekozen betaalwijze (muntstukken, Proton of Telecard).

Een tarief van € 0,50 wordt toegepast wanneer de eigenaars van de grond eisen dat er een provisie betaald wordt. In alle overige gevallen is het tarief van € 0,25 (of € 0,30) van kracht.

2.1.2.7. Voorafgaande mededeling aan het Instituut van de tarieven in verband met de basistelefoondienst (art. 10, § 3 van bijlage 1 bij de wet van 21 maart 1991)

- 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, aan het Instituut voorgelegd ?

De nieuwe tariefplannen en kortingprogramma's zijn op de volgende data aan het BIPT meegedeeld :

- Belgacom Maxicall International Anytime : 08/12/2005
- Belgacom Happy Time : 23/05/2005
- Belgacom No Limit 1, 2, 3 National : 09/2/2005
- Belgacom International High Volume Commitment : 20/05/2005
- Belgacom Dial-up High Volume Contract : 24/08/2005.

2.1.2.8. Minimumdienst (art. 10, § 4 van bijlage 1 bij de wet van 21 maart 1991)

- 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.

	Uitvoering							
	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
In minimumdienst gezet	203.248	231.502	230.169	193.638	330.149	494.046	502.675	503.623

Dit cijfer betekent niet dat 503.623 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 op handen zijnde buitengebruikstelling van zijn aansluiting. De werkelijke buitengebruikstelling volgt 30 dagen later.

Er worden aan de klant geen bijkomende kosten aangerekend behalve kosten voor nieuwe aansluiting en administratieve kosten die worden aangerekend voor de herinnering met vermelding van de schorsing overeenkomstig de algemene voorwaarden van Belgacom. Er zijn ook tot 16/03/2005 kosten gefactureerd voor de eerste herinnering.

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

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

- 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.

2.1.2.9. Mededeling van de tariefvoorwaarden aan de ombudsdienst voor telecommunicatie en aan het Raadgevend Comité voor de telecommunicatie (art. 10, § 5 van bijlage 1 bij de wet van 21 maart 1991)

- 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 deel uitmaken van de universeledienstverlening zijn schriftelijk ter informatie meegedeeld aan de ombudsdienst en aan het Raadgevend Comité op 3 augustus 2005.

2.1.2.10. *Naleving van de pricecap (art. 11 van bijlage 1 bij de wet van 21 maart 1991)*

- 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 ?

Er zijn sedert 1 september 2004 geen tariefwijzigingen geweest die invloed hadden op de waarde van de pricecap.

De kwestie van de pricecap wordt gedetailleerd besproken in punt 2.2.1 hieronder.

2.1.2.11. *Sociale tarieven (art. 12 van bijlage 1 bij de wet van 21 maart 1991)*

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

Gelet op de inwerkingtreding op 1 juli 2005 van de wet van 13 juni 2005 en meer bepaald op artikel 74 ervan, dat voor alle operatoren in de verplichting voorziet om de sociale telefoontarieven aan te bieden, heeft die vraag aan Belgacom enkel betrekking op de periode van 1 tot 30 juni 2005. Voor het overige wordt verwezen naar punt 2.4 van dit verslag over de uitvoering van de verplichtingen inzake sociale telefoontarieven van de wet van 13 juni 2005.

Belgacom verklaart de wettelijk vastgelegde tariefvoordelen te hebben toegekend tijdens de betreffende periode.

- Aan hoeveel begunstigden, per categorie, heeft de universeledienstverlener de tarieven bepaald in artikel 84, § 1, 8° van de wet, toegekend ?

Op 30 juni 2005 bedroeg het totale aantal begunstigden 328.714, verdeeld als volgt:

- 247.662 personen van meer dan 65 jaar;
- 81.052 personen met een handicap.

2.1.2.12. *Verminderde tarieven tijdens de daluren (art. 13 van bijlage 1 bij de wet van 21 maart 1991)*

- 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 ?

De daluren en de piekuren die Belgacom toepast, zijn voor de nationale en internationale oproepen als volgt:

- piekuren: van maandag tot vrijdag van 8 tot 19 uur;
- daluren op elk ander moment (weekends en feestdagen gedurende de hele dag).

2.1.2.13. *Tarieven vanuit openbare betaaltelefoons (art. 14 van bijlage 1 bij de wet van 21 maart 1991)*

- 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 pricecap. De vraag over de eerbiediging van de pricecap maakt deel uit van punt 2.2.1 hieronder.

Belgacom past verlaagde tarieven toe in de daluren vanuit de openbare betaaltelefoons. De daluren zijn als volgt voor het nationale en internationale verkeer: van maandag tot vrijdag van 19 uur tot 8 uur en de hele dag tijdens weekends en op feestdagen.

2.1.2.14. *Kosteloze en rechtstreekse toegang tot de nooddiensten vanuit openbare betaaltelefoons (art. 15 van bijlage 1 bij de wet van 21 maart 1991)*

- 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 teleonthaal (106-107-108)
- kindertelefoondiensten (103)
- Franstalig centrum voor zelfmoordpreventie (0800/32.123)
- Nederlandstalig centrum voor zelfmoordpreventie (02/649.95.55) sedert 1 september 2005
- antigifcentrum (070/245.245)
- Child Focus (110)

Bij de nieuwe openbare telefoons zijn gratis en rechtstreekse toegang tot de hierboven vermelde nooddiensten nog steeds mogelijk. De zeer oude toestellen waarbij dat niet mogelijk was, zijn allemaal in de loop van het jaar 2002 vervangen.

De nummers 102 en 104 zijn toegekend maar waren niet in gebruik op 31 december 2004 omdat de betrokken instellingen geen aanvraag hebben ingediend.

2.2 Controles uitgevoerd door het BIPT

De verificaties die door het BIPT zijn uitgevoerd in het kader van de universele dienst in 2005 omvatten een controle op de naleving van de pricecap die door de wet is opgelegd, alsook controles op het terrein van de openbare telefooncellen.

2.2.1. De naleving van de pricecap

Het pricecapprincipe 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 pricecap te controleren, is hieronder beschreven.

2.2.1.1. Prijscontrole

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

2.2.1.2. Beschrijving van de gecontroleerde diensten

De diensten onderworpen aan de pricecap 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 %)

2.2.1.3. Vorm van de pricecap

De pricecap 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 ontwikkeling van de prijzen meet bij een constant verbruik. De pricecap mag dus niet worden beschouwd als een meetinstrument voor de ontwikkeling van de gemiddelde prijs van de facturen die de residentiële abonnees moeten betalen.

2.2.1.4. Duur van de pricecap

De correctiefactor van de huidige pricecap was bij wet vastgesteld voor de jaren 1998 tot 2000. Op advies van het Instituut kan de Koning de waarde van correctiefactor X wijzigen voor de jaren na 2000.

2.2.1.5. Concrete toepassing

De onderstaande tabellen beschrijven de situatie van de pricecap berekend op verschillende data.

	31/12/1997	31/12/1998	31/12/1999	31/12/2000	31/12/2001	31/12/2002
BEF	Indexcijfer	Indexcijfer	Indexcijfer	Indexcijfer	Indexcijfer	Indexcijfer
Aansluitings- en verhuiskosten	100	100	100	100	100	100,29
Basisabonnementsgeld	100	100	100	100	100	101,85
Communicatie komende van toestellen van abonnees	100	87,41	87,13	70,67	70,67	71,09
Communicatie vanuit openbare betaaltelefoons	100	118,92	118,92	116,42	118,32	133,66
<i>Gewogen indexcijfer</i>	<i>100</i>	<i>93,97</i>	<i>93,83</i>	<i>85,19</i>	<i>85,25</i>	<i>86,69</i>

	31/12/2003	31/12/2004		31/12/2005	
€(BEF)	Indexcijfer	Waarde	Indexcijfer	Waarde	Indexcijfer
Aansluitings- en verhuiskosten	100,29	817.998,31 € (32.997.970)	100,29	817.998,31 € (32.997.970)	100,29
Basisabonnementsgeld	103,70	260.108,92 € (10.492.768)	105,93	260.108,92 € (10.492.768)	105,93
Communicatie komende van toestellen van abonnees	72,52	225.352,17 € (9.090.684)	74,02	225.352,17 € (9.090.684)	74,02
Communicatie vanuit openbare betaaltelefoons	134,19	105.221,78 € (4.244.636)	134,19	105.221,78 € (4.244.636)	134,19
<i>Gewogen indexcijfer</i>	<i>88,24</i>		<i>89,98</i>		<i>89,98</i>

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

	Indexcijfer van de consumptieprijzen (I)	Indexcijfer pricecap	Art. 11 van bijlage I bij de wet van 21 maart 91 (Tn<[(In-1/I0)-a].T0)
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	$85,19 < \left[\frac{(104,6837)}{100} - 0,03 \right] * 100$ $85,19 < 101,6837$
2001 basis 1997=100	107,2715	85,25	$85,25 < \left[\frac{(107,2715)}{100} - 0,03 \right] * 100$ $85,25 < 104,2715$
2002 basis 1997=100	109,0328	86,69	$86,69 < \left[\frac{(109,0328)}{100} - 0,03 \right] * 100$ $86,69 < 106,0328$
2003 basis 1997=100	110,7645	88,24	$88,24 < \left[\frac{(110,7645)}{100} - 0,03 \right] * 100$ $88,24 < 107,7645$
2004 basis 1997=100	113,0867	89,98	$89,98 < \left[\frac{(113,0867)}{100} - 0,03 \right] * 100$ $89,98 < 110,0867$
2005 basis 1997=100	116,2354	89,98	$89,98 < \left[\frac{(116,2354)}{100} - 0,03 \right] * 100$ $89,98 < 113,2354$

Het indexcijfer van de consumptieprijzen wordt berekend op basis van de gegevens die bekendgemaakt worden op de internetsite van de Federale Overheidsdienst Economie, KMO, Middenstand en Energie⁴³ :

Jaar	Gegevens (gemiddeld indexcijfer over het jaar) 1996 = 100	Berekening Basis 1997 = 100
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	$\frac{100 * 106,39}{101,63} = 104,6837$
2001	109,02	$\frac{100 * 109,02}{101,63} = 107,2715$
2002	110,81	$\frac{100 * 110,81}{101,63} = 109,0328$
2003	112,57	$\frac{100 * 112,57}{101,63} = 110,76$
2004	114,93	$\frac{100 * 114,93}{101,63} = 113,0867$
2005	118,13	$\frac{100 * 118,13}{101,63} = 116,2354$

2.2.1.6. Berekeningsmethode van de onderdelen van de pricecap

Doordat de meting van de ontwikkeling van de prijzen waarin artikel 11 van bijlage 1 bij de wet van 21 maart 1991 voorziet, de tarieven op 31 december 1997 als basis neemt, worden de berekeningen nog altijd in Belgische frank gemaakt en nadien in euro omgezet. Daarom kunnen in de waarden in euro fouten met afrondingen voorkomen, en dat is de reden waarom de resultaten nog altijd in Belgische frank worden vermeld.

Aangezien de laatste prijswijzigingen die de waarde van de pricecap van augustus en september 2004 beïnvloeden, al waren meegerekend in de berekening van de pricecap op 31 december 2004, is de onderstaande berekening dezelfde als de berekening die vermeld is in het verslag over het jaar 2004.

43 <http://mineco.fgov.be/>

- Aansluitings- en verhuiskosten

De gebruikte methode houdt rekening met twee mogelijkheden :

- de klant bezit reeds een aansluitpunt : hij betaalt dan enkel de kosten voor de ingebruikstelling van de lijn (€ 54,55 of 2.200 BEF)
- de klant bezit nog geen aansluitpunt : hij betaalt dan de kosten voor de ingebruikstelling van de lijn (€ 54,55 of 2.200 BEF) + de verplaatsingskosten (€ 32,23 of 1.300 BEF) + de kosten voor de installatie van een aansluitpunt (€ 24,79 of 1.000 BEF)) + de kosten van een interne kabel (4 meter * € 2,48/meter of 100 BEF/meter). Totaal = € 121,49 of 4.900 BEF.

Indien aangenomen wordt dat er in 47,91 % van de gevallen al een aansluitpunt bestaat, krijgt men een waarde van € 89,42 of 3.606,43 BEF per aansluiting (= 47,91 % * € 54,54 + 52,09 % * € 121,49).

De kosten voor de ingebruikstelling van een tweede lijn bedragen € 27,27 of 1.100 BEF, wanneer verondersteld wordt dat de tweede lijn op hetzelfde moment als de eerste is geïnstalleerd.

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

$$9.140 * 3.606,43 \text{ BEF} + (9.172 - 9.140) * 1.100 \text{ BEF} = € 818.162,72 \text{ of } 32.997.970 \text{ BEF}$$

- Basisabonnementsgeld

De totale waarde van het basisabonnementsgeld bedraagt € 260.108,92 of 10.492.768 BEF, d.i.: € 14,1736 of 572 BEF/maand * 9.172 * 2 (referentieperiode van 2 maanden).

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

Dit element van de pricecap wordt berekend aan de hand van het pricecapmodel 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 doorgeschakelde 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 piekperiode automatisch vastgesteld van 8 tot 19 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 € 225.352,17 of 9.090.684 BEF eind december 2004.

- Communicatie vanuit openbare betaaltelefoons (pulse based)

Het pricecapmodel 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 piekperiode. Voor het nationale verkeer wordt de piekperiode automatisch vastgesteld van 8 tot 19 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 € 105.221,78 of 4.244.636 BEF eind december 2004.

2.2.2. De beschikbaarheid en werking van de openbare telefooncellen

Net als de vorige jaren 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.

2.2.1.7. Vaststellingen op grond van de analyse van de lijsten die Belgacom op verzoek van het BIPT verstrekt heeft

De overeenstemming met de wettelijke eisen inzake het aantal telefooncellen en de vestiging ervan is gecontroleerd door de door Belgacom verstrekte lijst van functionerende openbare telefooncellen te vergelijken met de lijst van gemeenten die op 31 december 1970 een afzonderlijke administratieve eenheid vormden en de juiste grenzen van die gemeenten. In het kader van de wetgeving die van kracht was op 31 december 2005 zat Belgacom onder de minimumgrens van het opgelegde aantal telefooncellen.

2.2.1.8. Overzicht van de controles op het terrein

Gelet op de specifieke verplichtingen op dat stuk sedert 1 januari 2000 is de analyse van de door Belgacom verstrekte documenten aangevuld met gerichte controleverrichtingen op het terrein voor de provincies Waals-Brabant en Vlaams-Brabant.

Op basis van objectieve criteria die in 2001 zijn vastgelegd, is op aselechte wijze een lijst van 224 te controleren toestellen getrokken uit de lijst van Belgacom om een representatief staal te krijgen van alle openbare telefoons in de beschouwde provincies.

De controle van die lijst is op het terrein uitgevoerd in augustus en september 2005.

Hieronder ziet u de samenvattende tabel van die controles en de conclusies ervan.

PROVINCIES	Waals-Brabant		Vlaams-Brabant		Totaal		
	Cijfer	%	Cijfer	%	Cijfer	%	
Totaal te controleren telefooncellen	108	100,00	116	100,00	224	100,00	
Niet gevonden telefooncellen	4	3,70	6	5,17	10	4,46	
Verwijderde telefooncellen	3	2,78	0	0,00	3	1,34	
Gecontroleerde telefooncellen	101	93,52	110	94,83	211	94,20	
Buiten gebruik	3	2,78	1	0,86	4	1,79	
Types	Kaarten	97	96,04	108	98,18	205	97,16
	Muntstukken	0	0,00	0	0,00	0	0,00
	Kaarten & muntstukken	4	3,96	2	1,82	6	2,84
Domein	Openbaar	92	91,09	107	97,27	199	94,31
	Privé	9	8,91	3	2,73	12	5,69
Nooddiensten	Niet toegankelijk	3	2,97	2	1,82	5	2,37
Weergave nooddiensten	OK	96	95,05	109	99,09	205	97,16
	Nee	5	4,95	1	0,91	6	2,84
Weergave tarieven	Ja	96	95,05	109	99,09	205	97,16
	Nee	5	4,95	1	0,91	6	2,84
Leesbaarheid teksten	Ja	96	95,05	109	99,09	205	97,16
	Nee	5	4,95	1	0,91	6	2,84
Internationale toegang	Ja	101	100,00	110	100,00	211	100,00
	Nee	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Weergave instructies voor gebruik	Ja	96	95,05	109	99,09	205	97,16
	Nee	0	0,00	0	0,00	0	0,00
	Niet opgegeven	5	4,95	1	0,91	6	2,84
Info telefoongidsen	Ja	0	0,00	1	0,91	1	0,47
	Nee	101	100,00	109	99,09	210	99,53
Algemene werking	Goed	96	95,05	109	99,09	205	97,16
	Slecht	5	4,95	1	0,91	6	2,84
Toegang voor gehandicapten	Ja	61	60,40	55	50,00	116	54,98
	Nee	40	39,60	55	50,00	95	45,02

Tien telefooncellen zijn niet teruggevonden op de plek die Belgacom had opgegeven en drie daarvan waren verwijderd.

- Situatie van de gecontroleerde plekken en toegankelijkheid voor personen met een handicap

199 gecontroleerde toestellen bevonden zich op het openbaar domein en 12 op privédomein. Er zijn echter geen moeilijkheden ondervonden met de toegang tot die plekken.

Meer dan 4 op 10 telefooncellen zijn niet toegankelijk voor mindervaliden. Een koninklijk besluit betreffende de toegankelijkheid van de telefooncellen voor personen met een handicap wordt momenteel voorbereid.

- Werking van de toestellen

Van de 211 gecontroleerde telefooncellen werkten er 6 niet goed, waarvan er 4 niet werkten.

Er dient te worden opgemerkt dat de functionerende telefooncellen niet onderworpen zijn aan specifieke metingen inzake de kwaliteit van de lijn.

Bij 5 toestellen waren de nooddiensten niet toegankelijk en in 6 telefooncellen ontbrak de verplichte informatie over die diensten.

- Inlichtingen verstrekt aan de gebruikers

In 6 van de 211 telefooncellen waren de tarieven niet geafficheerd. Die zes telefooncellen voldeden bijgevolg niet aan de verplichting van artikel 6 van bijlage 1 bij de wet.

Zoals al enkele jaren wordt vermeld, zijn de telefooncellen niet meer voorzien van telefoongidsen.

- Opmerkingen

Buiten het feit dat, doordat Belgacom geanticipeerd heeft op de voorzienbare ontwikkeling van de wet, de kwantitatieve doelstellingen voor dit jaar niet meer worden bereikt, is de verplichting om in de gemeenten te beschikken over hybride telefooncellen met zowel kaarten als muntstukken niet en nooit nagekomen.

De lijst van Belgacom stemt nog altijd niet overeen met de lijst van de deelgemeenten die op 31 december 1970 een afzonderlijke administratieve eenheid vormden.

Tussen de tarifieringen in de toestellen op het openbaar domein en die op privé-domein is er nog altijd een differentiatie.

2.2.1.9. Conclusies

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.

Hoewel de verrichte controle op kleinere schaal heeft plaatsgevonden liggen onze cijfers in de buurt van die van Belgacom. Er moet dus worden onderstreept dat de werking van de telefoontoestellen goed is (97,16 % van de telefooncellen functioneren volgens het BIPT, 99,15 % volgens Belgacom) en dat men een verbetering vaststelt van de resultaten inzake kwaliteit van de openbare telefooncellen ten opzichte van 2004. Niettemin blijft het aantal telefooncellen afnemen doordat Belgacom vooruitgelopen is op de kwantitatieve normen van de bijlage bij de wet van 13 juni 2005. Op 31 december 2004 golden echter wel degelijk de universeledienstverplichtingen van de wet van 21 maart 1991.

2.3 Algemene beoordeling

Op basis van een vragenlijst die door het Instituut is opgesteld, heeft Belgacom becijferde aanwijzingen gegeven over de manier waarop het zijn universeledienstverplichtingen vervulde. De door Belgacom verstrekte resultaten zijn vervolgens onderzocht door het BIPT, dat bovendien diverse gerichte controles heeft verricht in de loop van het jaar, om de juistheid van de door de operator meegedeelde gegevens na te gaan wat de openbare telefooncellen betreft.

Hoewel zij partieel waren wijzen die controles op een zekere convergentie met de cijfers die Belgacom heeft verstrekt.

De hierna volgende tabel geeft een samenvatting van de verschillende indexcijfers die Belgacom voor het jaar 2005 heeft aangegeven inzake performantie bij de uitvoering van zijn universeledienstverplichtingen; de tabel geeft tevens de beoordeling van de resultaten ten opzichte van de norm en de ontwikkeling van de performantie ten opzichte van 2004.

In verband met de kwaliteit van de dienst moeten aparte opmerkingen worden gemaakt over de levering van de aansluiting en de basistelefoondienst enerzijds en anderzijds over de openbare telefooncellen.

2.3.1. De levering van de aansluiting en van de basistelefoondienst

Sedert het derde kwartaal van 2005 zijn de interventietermijnen van Belgacom voor de opheffing van storingen aanzienlijk toegenomen. Die verslechtering zorgt ervoor dat de gemiddelde prestatieniveaus voor 2005 op waarden zijn teruggevallen die vergelijkbaar zijn met of zelfs slechter zijn dan die van 2003, een jaar waarvoor het BIPT wegens de slechte resultaten aan Belgacom een actieplan had opgelegd. Bovendien lijkt de verslechtering medio 2006 nog niet te zijn bedwongen.

In het vierde kwartaal 2005 ziet men ook een sterke verslechtering op het vlak van de aansluitingstermijnen. De statistieken die voor het jaar 2006 beschikbaar zijn lijken hier echter op een terugkeer naar de norm te wijzen.

Eind 2005 hebben bepaalde gebeurtenissen bijgedragen tot die slechte resultaten met betrekking tot interventietermijnen zoals het slechte weer in september 2005 en de slechte weersomstandigheden eind 2005 en begin 2006, de talrijke stakingsdagen en de update van het computersysteem op 21 november 2005. Toch lijkt het probleem vooral voort te spruiten uit een gebrek aan gespecialiseerd personeel om te voldoen aan een sterke vraag naar nieuwe installaties. Dat gebrek aan personeel is het resultaat van de opeenvolgende sociale plannen die, uitgaande van een grotere vermindering van het aantal vaste lijnen dan in de realiteit het geval was, het aantal technici aanzienlijk hebben doen verminderen.

Daarom moet over een structurele oplossing worden nagedacht: het personeelsbestand van lassers moet worden aangevuld en dat op duurzame wijze. Omdat dat gespecialiseerde personeel zeldzaam is, moet bovendien worden ingegrepen op een hoger niveau, het niveau van de opleiding en valorisatie van dat soort van beroepen. Belgacom lijkt die weg te zijn ingeslagen. Het BIPT zal de ontwikkeling van dat dossier van nabij volgen.

2.3.2. Openbare betaaltelefoons

Net als in de vorige jaren, kon aan de hand van de controles die de teams van het Instituut op het terrein hebben verricht, worden vastgesteld dat niet alle deelgemeenten die op 31 december 1970 een aparte bestuurlijke entiteit vormden, uitgerust zijn met een hybride openbare telefoon en dat de toegang tot de openbare telefooncellen voor gehandicapten een probleem vormt (hoewel daarover geen wettelijke eisen bestaan).

Bovendien komt Belgacom sedert 2004 de verplichtingen niet meer na in termen van bediening van het grondgebied met openbare telefooncellen over het hele grondgebied. Eind 2005 waren er per 10.000 inwoners 11,55 telefooncellen in plaats van de wettelijk opgelegde 14.

Toch moet de nadruk worden gelegd op een duidelijke kwalitatieve verbetering in 2005: het percentage functionerende telefooncellen is gestegen boven 99 % en het percentage storingen die binnen 48 uur zijn opgeheven gaat ook in stijgende lijn (hoewel de doelstelling niet wordt bereikt).

2.3.3. *Besluit*

Aangezien de voornaamste oorzaak van de achteruitgang van de termijnen voor aansluiting en opheffing van storingen van structurele aard lijkt te zijn, moet Belgacom een duurzame oplossing vinden om opnieuw kwaliteitsniveaus te halen die aanvaardbaar zijn voor de klanten. Het BIPT zal de oplossingen die Belgacom voorstelt bestuderen en toezien op de toepassing ervan.

In verband met de telefooncellen moet worden opgemerkt dat de wet van 20 juli 2006 houdende diverse bepalingen artikel 163 van de wet van 13 juni 2005 heeft gewijzigd dat gaat over de overgangperiode waarin Belgacom is aangewezen als de universeledienstverlener (die periode verstrijkt op 1 januari van het jaar dat volgt op de aanwijzing door de Koning van aanbieders voor elk element van de universele dienst). De wijziging bestaat erin dat tijdens die overgangperiode aan Belgacom de universeledienstverplichtingen worden opgelegd die vastgelegd zijn in de wet van 13 juni 2005 en niet langer diegene die in de wet van 21 maart 1991 waren vastgesteld.

Op die manier wordt dus sedert 7 augustus 2006 het aantal openbare betaaltelefoons die Belgacom in stand moet houden, bepaald door artikel 23 van de bijlage bij de wet van 13 juni 2005. Die bepaling schrijft voor dat het aantal openbare telefoons dat de aanbieder van dat element op het gehele grondgebied in stand moet houden, afneemt naargelang de actieve penetratiegraad van de openbare dienst voor mobiele telefonie toeneemt. Het aanvankelijke aantal telefooncellen is vastgesteld op 10.000, zolang de actieve penetratiegraad van de openbare mobiele-telefoondienst onder de 80 % ligt. Het aantal telefooncellen vermindert vervolgens in schijven van 2.000 eenheden, wanneer de actieve penetratiegraad van de openbare mobiele-telefoondienst toeneemt, per drempel van 5 % (het minimumaantal telefooncellen bedraagt 2.000, wanneer de actieve penetratiegraad van de mobilofonie gelijk is aan of hoger dan 95 %). In punt 1.2.2. hierboven hebben wij berekend dat de actieve penetratiegraad van de openbare dienst voor mobiele telefonie op 1 januari 2006 83,79 % bedroeg. Dat komt in theorie overeen met een verplichting om op het grondgebied 8.000 telefooncellen in stand te houden. Het BIPT vestigt evenwel de aandacht erop dat het koninklijk besluit tot vaststelling van de verdeling van die telefooncellen op het grondgebied waarin artikel 24 van de bijlage bij de wet van 13 juni 2005 voorziet, nog niet is aangenomen. In die context nodigt het BIPT Belgacom uit om bijzonder voorzichtig te zijn met de afschaffing van overtollige telefooncellen en stelt het voor om voor dat proces overleg te plegen met het BIPT.

Op 31 december 2005 zijn de toen van kracht zijnde verplichtingen inzake bediening van het grondgebied met openbare telefooncellen niet vervuld. Er moet echter rekening worden gehouden met de politieke wil om het aantal telefooncellen te verminderen, wanneer men de vervulling van de universeledienstverplichtingen door Belgacom evalueert. En het aantal telefooncellen op 31 december 2005 ligt boven de aanvankelijke drempel van 10.000 telefooncellen die vastgesteld is in artikel 23 van de bijlage bij de wet van 13 juni 2005.

Daarentegen zijn de kwalitatieve aspecten wel belangrijk. Het percentage functionerende telefooncellen is bijna maximaal en er is een duidelijke verbetering te zien op het vlak van de opheffing van storingen. Het BIPT eist echter dat de verbetering in termen van opheffing van storingen wordt voortgezet totdat aan de wettelijke norm is voldaan.

Indicator	Norm	Resultaat 2004	Resultaat 2005	Procentuele afwijking van de norm ⁴⁴		Ontwikkeling t.o.v. 2004		
				Performantie onder de norm	Performantie boven de norm	Minder goede performantie ⁴⁵	Gelijkwaardige performantie ⁴⁶	Betere performantie ⁴⁷
Aansluiting binnen 5 werkdagen	95,00%	94,00%	93,23%	-1,86%			-0,82%	
Aansluiting binnen 8 werkdagen		95,70%	95,82%				0,13%	
Aansluiting na 8 werkdagen		4,30%	4,17%					-3,02%
Verkrijging van een datum voor aansluiting uiterlijk de 1e dag na de aanvraag	95,00%	94,87%	94,10%	-0,95%			-0,81%	
Percentage storingen per toegangslijn	7,50%	5,94%	6,27%		-16,40%	5,56%		
Storingen opgeheven op de 1e werkdag na de melding aan de dienstverstrekker	90,00%	89,17%	88,01%	-2,21%		-1,30%		
Storingen opgeheven binnen 4 dagen na de melding aan de dienstverstrekker	100,00%	95,82%	94,80%	-5,20%		-1,06%		
Niet-geslaagde oproepen op nationaal niveau		0,06%	0,04%					-33,33%
Niet-geslaagde oproepen op intracommunautair niveau		10,74%	10,34%					-3,72%
Niet-geslaagde oproepen op extracommunautair niveau		23,44%	23,72%			1,19%		

44 De waarden met betrekking tot de ontwikkeling of de afwijking van de norm van een indexcijfer krijgen een plus- of een minteken afhankelijk van het soort parameter.

45 Verslechtering van het resultaat met meer dan 1%

46 Verslechtering of verbetering van het resultaat met -1 tot +1 %

47 Verbetering van het resultaat met meer dan 1%

Indicator	Norm	Resultaat 2004	Resultaat 2005	Procentuele afwijking van de norm		Ontwikkeling t.o.v. 2003		
				Performantie onder de norm	Performantie boven de norm	Minder goede performantie	Gelijkwaardige performantie	Betere performantie
Duur om een verbinding tot stand te brengen op nationaal niveau (seconden)		2,17	2					-7,83%
Duur om een verbinding tot stand te brengen op intra-communautair niveau (seconden)		3,86	4,06			5,18%		
Duur om een verbinding tot stand te brengen op extra-communautair niveau (seconden)		4,33	4,32				-0,23%	
Antwoordtijd voor de diensten met tussenkomst van een telefonist	20,00	4,47	5,72		-71,40%	27,96%		
Aantal deelgemeenten uitgerust met openbare betaaltelefoons	2616,00	2616,00	Ten minste 589	Performantie onder de norm		Minder goede performantie		
Gemiddeld aantal openb. betaaltelef. per 10.000 inwoners	14,00	12,74	11,55	-17,50%		-9,34%		
Storingen op. betaaltel. opgeheven binnen 48 uur na de melding aan de dienstverstreker	96,00%	85,38%	89,36%	-6,92%				4,66%
Storingen op. betaaltel. niet opgeheven binnen 48 uur, opgeheven binnen 72 uur na de melding aan de dienstverstreker	100,00%	90,32%	93,94%	-6,06%				4,01%
Percentage functionerende openbare betaaltelefoons	90,00%	96,76%	99,15%		10,17%			2,47%
Percentage betwistingen van en complexe vragen over facturering	1,00%	0,49%	0,33%		-67,00%			-32,65%
Prijsindex van een korf	113,2354	89,98	89,98		-20,54%		0,00%	

2.4 Uitvoering van de verplichtingen inzake toekenning van de sociale telefoontarieven

De wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie heeft het systeem voor het toekennen van het sociale telefoontarief in grote mate gewijzigd. Voordien was Belgacom krachtens de wet van 21 maart 1991 de enige operator die verplicht was om de universele dienst in zijn geheel te verstrekken, met inbegrip van de toekenning van bijzondere tariefvoorwaarden aan sommige categorieën van begunstigden. Voortaan legt artikel 74 van de wet van 13 juni 2005 aan *elke* operator de plicht op om die sociale telefoontarieven aan te bieden.

Volgens artikel 2, 11° van de wet wordt onder operator verstaan "een persoon die een kennisgeving heeft ingediend overeenkomstig artikel 9". Artikel 9, § 1 bepaalt echter dat "het aanbieden of doorverkopen in eigen naam en voor eigen rekening van elektronische-communicatiediensten of –netwerken" aan een voorafgaande kennisgeving is onderworpen. De lijst van personen die voortaan verplicht zijn om tariefkortingen toe te kennen aan de begunstigden van sociale tarieven omvat dus alle operatoren van vaste en mobiele telefonie, waaronder ook de "doorverkopers" van vaste- en mobiele telefoniediensten.

Terwijl de wet van 13 juni 2005 een overgangperiode vaststelt voor de verstrekking van de andere elementen van de universele dienst, is artikel 74 van kracht geworden op 1 juli 2005. Desondanks boden op 31 december 2005 slechts 2 operatoren (Belgacom en dochteronderneming Proximus) het sociale telefoontarief aan. Om praktische redenen was het niet mogelijk dat vanaf de inwerkingtreding van de wet alle operatoren sociale tarieven aanboden.

De operatoren zijn verplicht om de begunstigden de kortingen toe te staan die vastgesteld zijn in artikel 38 van de bijlage:

"Art. 38. De aanbieders als bedoeld in artikel 74 van de wet, passen ten minste de volgende tariefverminderingen toe op hun standaardtarief voor de begunstigden, met uitzondering van de personen bedoeld in artikel 22, § 1, 1.2, 3° van de bijlage :

1° vergoeding voor de beschikbaarstelling van de aansluiting op een openbaar telefoonnetwerk op een vaste locatie : 50 % van het normale tarief;

2° ingeval door de consument aan eenzelfde aanbieder abonnementsgeld en gesprekskosten, of enkel gesprekskosten verschuldigd zijn:

- een korting ten belope van 8,40 EUR per tijdvak van één maand op het betreffende abonnementsgeld voor zover abonnementsgeld verschuldigd is;

- een korting ten belope van 6,20 EUR per tijdvak van twee maanden op de gesprekskosten;

3° in geval abonnementsgeld en gesprekskosten verschuldigd zijn door de consument aan verschillende aanbieders: een korting ten belope van 23 EUR per tijdvak van twee maanden op de gesprekskosten, aan te bieden door de aanbieder die de gesprekskosten factureert.

Voor de personen bedoeld in artikel 22, § 1, 1.2, 3° van de bijlage bestaat het sociale telefoontarief uit de beschikbaarstelling van een voorafbetaalde kaart met een waarde van

6,20 EUR per tijdvak van twee maanden, volgens de nadere regels bepaald door het Instituut. De verbindingen die door middel van die kaart tot stand worden gebracht, worden tegen het normale tarief aangerekend. »

De volgende tabel biedt een overzicht van de in de verschillende hypothesen toegekende kortingen op maandbasis:

Begunstigde	Soort formule		Kortingen op de aansluiting	Maandelijks kortingen		
	Operator voor het abonn.	Operator voor de gesprekken	VASTE lijn	Abon.	Gespr.	Totaal
+ 65 jaar, gehandicapten	X	X	50 % van de normale prijs	€ 8,4	€ 3,1	€ 11,5
, gehoorgestoorden, laryngectomie	-	X	50 % van de normale prijs	-	€ 3,1	€ 3,1
, militaire oorlogsblinden	X	Y	50 % van de normale prijs	-	€ 11,5 (door B)	€ 11,5
« Leefloners »			-	-	€ 3,1	€ 3,1

De voorwaarden voor toekenning zijn vastgelegd in artikel 22 van de bijlage bij de wet van 13 juni 2005. Om het sociale telefoontarief te kunnen genieten moet een klant allereerst tot één van de volgende categorieën behoren:

- personen ouder dan 65 jaar;
- personen ouder dan 18 jaar met een handicap van meer dan 66 %;
- personen die een leefloon (bestaansminimum) ontvangen;
- gehoorgestoorden of personen bij wie een laryngectomie is uitgevoerd;
- militaire oorlogsblinden.

Voor bepaalde categorieën moeten ook bijkomende voorwaarden worden geverifieerd in verband met samenwonen:

- personen ouder dan 65 jaar moeten alleen wonen of samenwonen met een of meer personen van minstens 60 jaar. Zij kunnen ook samenwonen met hun kinderen en/of kleinkinderen als die laatste wees zijn die beide ouders hebben verloren of bij gerechtelijke beslissing aan de grootouders zijn toevertrouwd;

- personen met een handicap van minstens 66 % die ten volle 18 jaar oud zijn moeten alleen wonen of samenwonen, hetzij met ten hoogste twee personen, hetzij met bloed- of aanverwanten van de eerste of de tweede graad;
- voor de eerste drie categorieën (personen ouder dan 65 jaar, personen ouder dan 18 jaar met een handicap van meer dan 66 % en personen met een leefloon), wordt in punt 1.3 ook het volgende gepreciseerd: "wonen in een hotel, een rusthuis of een andere vorm van gemeenschapsleven (...) verleent geen recht op het voordeel van het sociale telefoontarief, behalve indien de begunstigde over een abonnement beschikt op zijn eigen naam dat uitsluitend door hem kan worden gebruikt".
- er is bepaald dat de ouders of grootouders, houder van een telefoonaansluiting, het sociale telefoontarief kunnen genieten indien hun kind of kleinkind dat bij hen inwoont, gehoorgestoorde is of een laryngectomie heeft ondergaan.

Ten slotte wordt voor de personen ouder dan 65 jaar en de personen met een handicap van meer dan 66 % nagegaan of het jaarlijkse bruto-inkomen van het gezin niet hoger is dan de inkomensplafonds die zijn vastgelegd voor de verhoogde financiële tussenkomst in de gezondheidszorg. Sinds de laatste indexerings op 1/10/2006 mag het jaarlijkse belastbare inkomen niet meer dan 13.512,18 EUR bedragen voor een begunstigde, vermeerderd met een bedrag van 2.501,47 EUR per persoon ten laste.

Een laatste belangrijke voorwaarde is: "De begunstigde van het sociale tarief mag slechts over één telefoonaansluiting met sociaal tarief beschikken en er mag maar één begunstigde zijn per huishouden". Binnen hetzelfde gezin (het Instituut beschouwt de personen die zijn ingeschreven in dezelfde "gezinsamenstelling" als deel uitmakend van hetzelfde gezin), mag er dus niet meer dan één sociaal telefoontarief zijn, en moet men de (vaste of mobiele) formule en operator kiezen die voor hen het meest geschikt is.

Om die (dubbele) voorwaarde te kunnen controleren heeft artikel 22, § 2, van de bijlage voorzien in de oprichting bij het Instituut van een databank met betrekking tot de begunstigden van het sociale tarief. De wet verleent de beheerder van de databank recht op inzage in het rijksregister van de natuurlijke personen, alsook het recht om het rijksregisternummer te gebruiken.

Het opzetten van die databank doet talrijke vragen rijzen van technische en juridische aard. Om die vragen op te lossen heeft het BIPT sedert april 2005 geregeld ontmoetingen met de operatoren, met name binnen een werkgroep die "STTS"⁴⁸ heet en die zich bezighoudt met de problematiek van de toepassing van een gemeenschappelijke procedure voor de toekenning van de sociale telefoontarieven door de verschillende operatoren, alsook met de installatie van de databank van de begunstigden van de sociale tarieven.

Die databank (die toegankelijk is via een webapplicatie genaamd "STTS") en de toekenningsprocedures die zijn vastgelegd in overleg met de operatoren, zijn operationeel sedert 2 mei 2006.

Sedert die dag ziet de toekenningsprocedure er als volgt uit:

- een klant die het sociale tarief wil genieten, dient een aanvraag in bij de operator van zijn keuze (in dat stadium verstrekt hij geen documenten), die de aanvraag in de webapplicatie invoert;
- de databank gaat vervolgens na of die persoon nog geen sociaal telefoontarief krijgt en of een ander gezinslid het niet krijgt;
- eventueel, stelt de databank daarna verzoeken op aan de Kruispuntbank van de sociale zekerheid om na te gaan of de daar opgeslagen gegevens voldoende zijn om automatisch het recht op het sociale telefoontarief toe te staan:
 - zo ja, wordt aan de operator een bericht verstuurd om het recht op het sociale tarief te bevestigen en voert de operator het sociale tarief in zijn factureringssysteem in;
 - zo niet, neemt het BIPT schriftelijk contact op met de klant met de vraag om een zeker aantal attesten op papier te verstrekken; op basis van alle documenten die bij hen toekomen, beslissen de ambtenaren van het BIPT dan over het gevolg dat aan de aanvraag moet worden gegeven (goedkeuring of weigering) en stellen zij de betrokken operator daarvan op de hoogte.

Die databank maakt het ook mogelijk om de verzoeken om verandering van operator te behandelen. Overeenkomstig artikel 22, § 2, van de bijlage bij de wet van 13 juni 2005 gaat het Instituut om de twee jaar na of de begunstigden van de sociale telefoontarieven nog altijd voldoen aan de toekenningsvoorwaarden.

3 Mogelijke beleidlijnen met betrekking tot de inhoud van de universele dienstverlening

Het Instituut beschouwt hier de ontwikkeling van de universele dienst op twee manieren. Enerzijds wordt de kwestie aangekaart van eventuele aanpassingen aan sommige technische normen die worden opgelegd aan de huidige universeledienstverrichtingen. Anderzijds doet het Instituut suggesties in verband met de uitbreiding van de universele dienst op het gebied van toegang tot mobiele diensten en tot breedband.

3.1 Aanpassing van de technische voorwaarden voor de uitvoering van de universeledienstverplichtingen

Het Instituut stelt vast dat de wet van 20 juli 2006 (Belgisch Staatsblad van 28/07/2006) een belangrijke wijziging heeft aangebracht in de technische voorwaarden waaronder Belgacom zijn universeledienst opdrachten moet vervullen. Sedert de inwerkingtreding van die wet op 7 augustus 2006 moet Belgacom zijn universeledienstverplichtingen vervullen onder de technische voorwaarden van de bijlage bij de wet betreffende de elektronische communicatie. Voordat die wetswijziging van kracht werd, moest Belgacom voldoen aan de verplichtingen van het vroegere regelgevingskader, namelijk diegene die in de wet van 21 maart 1991 zijn vastgesteld, tot 1 januari van het jaar dat volgt op de aanwijzing van alle aanbieders van de universele dienst volgens de procedure die beschreven staat, met name in de artikelen 71, 76, 80 en 87 van de wet betreffende de elektronische communicatie.

Die verandering heeft vooral tot gevolg dat de kwaliteitsdoelstellingen die Belgacom moet bereiken, op een meer realistische manier zijn vastgesteld. Die wijzigingen stemmen overeen met suggesties die in het verleden dikwijls door het Instituut zijn gedaan.

Sedert 1998 publiceert het Instituut elk jaar de statistieken aan de hand waarvan de kwaliteit van de universeledienstverrichtingen van Belgacom kunnen worden beoordeeld.

In vorige verslagen over de universele dienst heeft het Instituut onderstreept dat de norm voor enkele kwaliteitsindicatoren vastgesteld was op een niveau dat gevoelig hoger lag dan wat logischerwijs van een operator kan worden verlangd. Met die opmerking was het niet de wens van het Instituut om het geëiste kwaliteitsniveau van de universeledienstverrichtingen te verlagen, maar wel om bepaalde doelstellingen op een redelijk niveau terug te brengen en daadwerkelijk toepasbaar te maken.

Artikel 2, § 4, van de bijlage bij de wet van 1991 bepaalde bijvoorbeeld dat 90 % van de gesignaleerde storingen op toegangslijnen opgeheven moeten zijn vóór het einde van de werkdag die volgt op de dag van de melding bij de aanbieder en dat de overige 10 % hersteld moet zijn voor het einde van de vierde werkdag. Die kwaliteitsniveaus blijken onbereikbaar te zijn en het Instituut stelt vast dat die normen in een meer realistische zin gewijzigd zijn in het nieuwe regelgevingskader. (Zie artikel 7 van de bijlage bij de elektronischecommunicatiewet).

In dezelfde zin bepaalt artikel 2, § 8, van bijlage 1 bij de wet van 21 maart 1991 dat 96 % van de storingen van openbare betaaltelefoons opgeheven moest zijn binnen 48 uur na het ogenblik waarop de storingen door de aanbieder zijn vastgesteld en dat de overige 4 % binnen 72 uur hersteld moest zijn. Volgens het Instituut zijn die termijnen uiterst moeilijk te halen, omdat ze geen rekening houden met uitzonderlijke gevallen of gevallen van overmacht, zoals hevige onweders of overstromingen. Het Instituut merkt op dat ook die normen in het nieuwe regelgevingskader in een meer realistische zin zijn aangepast. (Zie artikel 25 van de bijlage bij de elektronischecommunicatiewet).

In dezelfde geest was het Instituut ook van oordeel dat zo snel mogelijk rekening moet worden gehouden met de keuze van de wetgever om het aantal telefooncellen te verminderen dat op het nationale grondgebied in stand moet worden gehouden door de aanbieder die zal worden aangewezen om dat element te verstrekken⁴⁹. Aan die wens van het Instituut is tegemoetgekomen door de wijziging die is ingevoerd door de wet van 20 juli 2006, aangezien sedert augustus 2006 de verplichtingen van Belgacom inzake dekking van het land met telefooncellen 8000 bedraagt. Zoals hierboven is vermeld, moet de aanbieder desalniettemin in afwachting van de aanneming van het koninklijk besluit tot vaststelling van de verdeling van die telefooncellen over het grondgebied voorzichtigheid aan de dag leggen bij het afschaffen van overtollige telefooncellen.

Het Instituut is daarom van plan om ter gelegenheid van zijn verslag over de uitvoering door Belgacom van zijn universeledienstverplichtingen in 2006 aandachtig de manier te onderzoeken waarop de historische operator zijn verplichtingen van die nieuwe reglementering zal hebben vervuld en zal het Instituut beoordelen of die nieuwe normen gepast zijn.

Nu al drukt het Instituut zijn bezorgdheid uit over de langere interventietermijnen van Belgacom bij klanten, of nu gaat om aansluitingen dan wel om de opheffing van storingen, die sedert de zomer van 2006 opduiken.

Het Instituut vestigt ook de aandacht van de regering op het feit dat het nieuwe regelgevingskader inzake universele dienst dat ingesteld is door de wet betreffende de elektronische communicatie pas volledig operationeel zal zijn nadat de uitvoeringsmaatregelen die het oplegt, in werking getreden zullen zijn. Daarom is het raadzaam dat de verschillende koninklijke en ministeriële besluiten die voortvloeien uit hoofdstuk 1 van Titel IV van de wet betreffende de elektronische communicatie snel worden aangenomen.

49 Zie art. 23 van de bijlage bij de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie

3.2 Uitbreiding van de universeledienstverplichtingen

Sedert verscheidene jaren wordt de vraag gesteld of de universeledienstverplichtingen zouden moeten worden uitgebreid tot verrichtingen in de mobiele sector of in breedbanddiensten. Voorstellen in die zin zullen in de toekomst moeten worden gedaan door de Europese overheden en nadien de instemming krijgen van de lidstaten. Het is dus raadzaam een stand van zaken te maken omtrent die kwestie, zowel op Europees als op Belgisch niveau.

3.2.1. Het Europees debat

De Europese Commissie heeft in mei 2005 een mededeling gepubliceerd over de herziening van de draagwijdte van de universele dienst.

Wat de toegang tot mobiliteit betreft, stelt de Commissie vast dat het spel van de concurrentie op de markt voor mobiele telefonie het werkelijk al mogelijk heeft gemaakt om de toegang tot een mobiele-telefoondienst te veralgemenen tot alle gebruikers tegen een betaalbare prijs (met name dankzij de voorafbetaalde formules) en besluit daarom dat het niet nodig is om de mobiele telefonie op te nemen in de universele dienst.

Wat breedbandinternettoegang betreft, merkt de Commissie op dat de penetratiegraad van vaste breedband onder de bevolking van de Europese Unie (van de 15) op 1 juli 2004 slechts 7,6 % bedroeg. Volgens die mededeling van de Commissie kan daarom alleen maar worden vastgesteld dat het gebrek aan breedbandtoegang momenteel de sociale uitsluiting impliceert.

Die benadering van de Commissie is medio 2006 ter consultatie voorgelegd.

Steunend op de resultaten van die raadpleging en van de bijdragen vanwege de marktspelers, stelt de Commissie voor om een aantal wijzigingen aan te brengen in het stelsel van de universele dienst bij de herziening van de wetgeving op de elektronische communicatie in 2006 (*Review 2006*). De Commissie is echter van oordeel dat Europa een inhoudelijk debat zou moeten lanceren over het eigenlijke concept van de universele dienst. Vanuit dat oogpunt kondigt de Commissie aan dat ze in 2007 een groenboek zal publiceren waarin het debat op gang wordt gebracht.

Nu al stelt de Commissie enkele wijzigingen voor aan het stelsel van de universele dienst die volgens haar de toekomstige ontwikkeling van de universele dienst zouden kunnen voorbereiden. Zo overweegt de Commissie om de verplichtingen die gelden voor de leveranciers van infrastructuur te scheiden van de verplichtingen die op dienstenverstrekkers slaan. Zo wordt het mogelijk om rekening te houden met de ontwikkeling naar netwerken van het IP-type waarbij spraak maar een van de beschikbare diensten zal zijn. Volgens de Commissie zou het bijvoorbeeld mogelijk zijn om verplichtingen inzake toegang te behouden, maar diegene op te heffen die betrekking hebben op de diensten.

De Commissie stelt ook voor om de verplichtingen af te schaffen die betrekking hebben op de levering van telefoongidsen en telefonische inlichtingendiensten. Zij overweegt ook een aantal bepalingen ten gunste van gebruikers met een handicap (bijvoorbeeld toegang tot noodnummers).

3.2.2. *Het nationale debat*

Zoals bekend, heeft het Belgische Parlement in juli 2004 een resolutie aangenomen over de universeledienstverlening. (Zie de parlementaire stukken 0731-2003/2004 van 01 tot 010).

De resolutie neemt de vorm aan van vragen gericht aan de Regering, waarvan de voornaamste die rechtstreeks verband houden met de universele dienst de volgende zijn:

- een universele dienst verlenen op het hele nationale grondgebied onder dezelfde voorwaarden inzake kwaliteit en prijs;
- bij de Europese Commissie pleiten opdat die zich snel zou toeleggen op de herziening en uitbreiding van de Europese definitie van de universele dienst in een optiek van en een wens tot modernisering, namelijk door daarin de nieuwe informatietechnologieën op te nemen zoals breedbandtechnologie;
- de Europese Commissie aanmoedigen om daartoe pluralistische studies te leiden en ruime raadplegingen te houden bij de lidstaten, de operatoren, de sociale partners en de burgergemeenschap, om de nieuwe werkelijke behoeften op te sporen die binnen de lidstaten bestaan;
- verschillende acties op touw zetten om de digitale kloof te dichten;
- op Europees niveau een pioniersrol spelen door de universele dienst ambitieus op te vatten;
- onverwijld in België de universeledienstverlening op telecommunicatiegebied uitbreiden door er in eerste instantie de mobilofonie in op te nemen voor gehandicapte en afhankelijke personen;
- erop toezien dat in geval van uitbreiding van de universele dienst, de technologische neutraliteit te allen tijde wordt gewaarborgd, zowel bij de vaststelling van de kwaliteitsnormen als bij de aanwijzing van een of meer universeledienstverleners;
- de voorwaarden voor het sociale tarief inzake telefonie opnieuw onderzoeken om rekening te houden met de specifieke behoeften - draadloze telefonie, mobiele telefonie - van de begunstigden ervan;
- voorrang verlenen aan de betaalbaarheid van de prijs van de nieuwe diensten en van de nieuwe technologieën en bijgevolg, indien nodig, voor sommige groepen en sommige personen de mogelijkheid uitbreiden om sociale tarieven te genieten voor mobiele telefonie en breedbandinternet;
- maatregelen nemen om de penetratiegraad van de pc te verhogen;
- rekening houden met de conclusies van het parlementaire debat over de toepassing en de voorwaarden inzake de universele dienst die veralgemeend wordt tot breedbandtoegang, mobilofonie en de installatie van interactieve aansluitingen op openbare plaatsen, alsook over het aanbieden van opleidingsprogramma's voor personen die om redenen van sociale en/of culturele aard niet vertrouwd zijn met de nieuwe technologieën.

Op het niveau van de federale overheden zijn acties op het touw gezet om de penetratie van de elektronische communicatie onder de hele bevolking te ondersteunen.

Zo is er in mei 2006 de campagne “Internet voor iedereen” gelanceerd waarbij de mogelijkheid wordt geboden om een computer en internetaansluiting te kopen voor een relatief laag bedrag.

In juni 2006 heeft de Ministerraad de ministers van Consumentenzaken, van Maatschappelijke Integratie en van Economie de opdracht gegeven een overleg te starten met de sector van de elektronische communicatie en alle betrokken spelers, om de kostprijs van breedbandinternettoegang te verminderen voor iedereen, ook voor de kwetsbare groepen. Het doel van dat overleg met de sector bestaat erin de mogelijkheden voor structurele kostenverlagingen voor iedereen te identificeren.

3.2.3. De voorstellen van het Instituut

Overeenkomstig artikel 103 van de wet betreffende de elektronische communicatie schuift het Instituut de volgende voorstellen naar voren in verband met eventuele aanpassingen aan de universeledienstverplichtingen.

3.2.3.1. Toegang tot mobiliteit

De wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie heeft een mechanisme ingesteld dat erop gericht is de levering van een sociaal telefoontarief mogelijk te maken voor alle operatoren, inclusief de mobiele operatoren. Die maatregel geldt vanaf juli 2005. Sedert mei 2006 beheert het Instituut de databank die alle sociale abonnees bevat, ongeacht of ze een abonnement hebben bij een vaste of een mobiele operator.

Wat betreft een uitbreiding van de universeledienstverplichtingen tot andere personen dan diegenen die sociale tarieven moeten verstrekken, kan het Instituut alleen maar vaststellen dat het Europese regelgevingskader zich daar voorlopig tegen verzet.

Het Instituut benadrukt echter dat de verplichtingen die in 2006 aan de mobiele operatoren worden opgelegd, overeenkomstig de marktanalyses, tot gevolg zouden moeten hebben dat het concurrerende karakter van de markt voor mobiele communicatie toeneemt, met een positieve invloed op de tarieven. Dit kan alleen maar gunstige gevolgen hebben voor de gebruikers.

Doordat er een mechanisme van sociale tarieven bestaat voor de mobiele abonnees en wegens een waarschijnlijke verlaging van de tarieven van de mobiele operatoren, lijkt het voor het Instituut momenteel geen prioriteit om de universeledienstverplichtingen voor de mobiele verrichtingen te verruimen.

Het online zetten door het Instituut van een tool voor tariefvergelijking zou van zijn kant een element moeten zijn dat de tarieftransparantie kan verhogen en dus, met name voor de mobiele abonnees, de mogelijkheid kan bieden om het tariefplan te vinden dat het best is aangepast aan hun gebruikspatroon.

3.2.3.2. Breedbandinternettoegang

Eurostat heeft in april 2006 een studie gepubliceerd over het internetgebruik in de landen van de Unie.

Zo hadden in het eerste kwartaal van 2005, 48 % van de gezinnen in de Europese Unie een internettoegang, waarbij 50 % van de Belgische gezinnen over een dergelijke toegang beschikten. Er dient te worden opgemerkt dat landen met een vergelijkbaar sociaal-economisch niveau als het onze, werden gekenmerkt door percentages van gezinnen met internettoegang die veel hoger liggen dan diegene die in België worden opgetekend: Nederland (78 %), Luxemburg (77 %) Denemarken (75 %), Duitsland (62 %), Verenigd Koninkrijk (60 %). Dit wordt deels verklaard door de penetratie van de computer in die landen. Er is immers een belangrijke correlatie tussen de penetratie van pc's en de penetratie van het internet. Welnu, de eurobarometer heeft onlangs aangetoond dat België een gemiddelde score behaalde in de Europese Unie wat de pc-penetratie betreft (57 % van de bevolking heeft een pc); Nederland heeft op dat gebied dan weer een van de hoogste niveaus binnen de Europese Unie (83 %).

Wat betreft het percentage Europese gezinnen die gebruikmaken van een breedbandverbinding zit het Europese gemiddelde rond de 23 %, terwijl het percentage Belgische gezinnen die over een breedbandaansluiting beschikken 41 % bedraagt. Met die score staat België op de derde plaats van de Europese landen, na Nederland (54 %) en Denemarken (51 %).

Op basis van die cijfers kunnen twee vaststellingen worden gedaan. Allereerst wordt in België breedbandtoegang veel meer gebruikt dan in de andere Europese landen. Toch haalt België wat internettoegang betreft, alle technieken dooreen, een gemiddelde score en blijft het een stuk achterop ten opzichte van onze burens.

Bovendien zijn niet alle Belgen gelijk wat de toegankelijkheid van het internet betreft. Die vaststelling wordt gestaafd door een enquête over het gebruik, met name internetgebruik, dat in november 2006 gepubliceerd is door de FOD Economie. De FOD Economie schrijft immers: "Uit onze enquête op basis van een representatieve steekproef bij meer dan 10.000 Belgen over de beschikbaarheid van nieuwe communicatiemiddelen en de manier waarop ze met de computer en het internet omgaan, blijkt dat er wel degelijk sprake is van een digitale kloof in ons land". Zo onderstreept de FOD dat 1,9 miljoen Belgen nog nooit een computer hebben gebruikt en 2,6 miljoen nog nooit op het internet hebben gesurft. De digitale kloof treft vooral de inactieve bevolking: 40 % van de werklozen en 66 % van de 55-plussers heeft nog nooit het internet gebruikt. In de enquête van de FOD wordt opgemerkt dat de digitale kloof nauw samenhangt met de arbeidssituatie, het opleidingsniveau en de leeftijdsituatie.

Verschillende studies⁵⁰ in 2006 hebben geprobeerd de redenen te identificeren waarom gezinnen geen internettoegang hebben. Hoewel ze soms anders gerangschikt zijn, zijn de drie hoofdredenen het gebrek aan interesse, de te hoge prijs en het feit dat het gezin geen pc heeft. Zoals blijkt moet om de digitale kloof te dichten, op verschillende niveaus worden opgetreden, zowel qua aanbod als wat de vraag betreft: een universeledienstbeleid zou absoluut vergezeld moeten gaan van gerichte acties, die tot doel hebben de belangstelling voor het internet te stimuleren en de nodige bekwaamheden te ontwikkelen om er gebruik van te maken.

Als het om de universele dienst gaat, zou het garanderen aan alle Belgen op heel het grondgebied van een beperkte breedbandinternettoegang (*light-formules*) tegen een betaalbare prijs, een

50 Onder andere een enquête van het Agence Wallonne des Télécommunications, de eurobarometer, en een enquête die gefinancierd is door het kabinet van minister Van Velthoven

toegang onder goede voorwaarden mogelijk maken tot het grootste deel van informatie-, educatieve of culturele inhoud, zonder daarom verder te gaan dan wat onder minimale dienst inzake internettoegang wordt verstaan.

Het Instituut stelt immers vast dat het gebruik van breedbandverbindingen meer en meer noodzakelijk wordt om te voldoen aan een aantal sociale behoeften. Dankzij breedbandtoegang kan de burger de elektronische diensten online gebruiken die hem ter beschikking worden gesteld door de besturen op alle machtsniveaus, alsook door een steeds toenemend aantal gemeenten.

Onder de toepassingen die het dagelijkse leven van de burger vergemakkelijken, kunnen worden aangehaald:

- de onlinedienst voor de belastingaangifte voor natuurlijke personen, genaamd Tax on web. In 2006 zijn bijna één miljoen aangiftes ingediend via die toepassing, die voor het vierde opeenvolgende jaar beschikbaar was;
- de online-inschrijving om dienstencheques te krijgen die kunnen worden geleverd in papieren of in elektronische vorm;
- de aanvraag om voertuigen online in te schrijven;
- de aanvraag van diverse attesten bij de gemeentebesturen zoals: getuigschrift van woonplaats, nationaliteitsbewijs, identiteitsbewijs voor kinderen jonger dan 12 jaar, uittreksels uit akten (geboorte-huwelijk-echtscheiding).

Op middellange termijn zal de veralgemeende afgifte van elektronische identiteitskaarten eveneens de burgers een uitgebreid gamma van onlinediensten bieden.

Om de toegankelijkheid van het Internet tegen een betaalbare prijs te verbeteren, zijn acties denkbaar in ten minste drie richtingen.

Allereerst moet het overleg dat met de sector is gestart om de mogelijkheden te identificeren inzake structurele kostenverlagingen voor breedbandaansluitingen uiteraard worden voortgezet en uitmonden in concrete voorstellen. Een belangrijke bijdrage tot het dossier moet worden geleverd door het onderzoek dat aan de gang is bij het Raadgevend Comité voor de telecommunicatie.

Daarbij moeten ook de werkzaamheden van het Instituut worden onderstreept inzake groothandelsaanbiedingen voor breedband (de zogenaamde aanbiedingen BRUO⁵¹ en BROBA⁵²). Die aanbiedingen stellen de kwalitatieve en kwantitatieve voorwaarden vast van de diensten voor ontbundeling en de bitstreamdiensten van Belgacom aan de alternatieve operatoren, die de basis vormen van de diensten die de alternatieve operatoren aan hun gebruikers verstrekken. Meer bepaald heeft het Instituut in 2006 de kostenmodellen herzien die voor die aanbiedingen worden gebruikt⁵³. Volgens de eerste simulaties zou het nieuwe model voor de bitstreamdiensten moeten leiden tot een verlaging van de facturen van ongeveer 20 % voor de operatoren die actief zijn op de particuliere markt en van 5 % voor de businessoperatoren.

Vervolgens pleit het Instituut ervoor dat, gelet op de diversiteit in de ontwikkeling van breedbandinternet in de verschillende lidstaten, de Commissie denkwerk zou verrichten om aan de landen waar de penetratie van pc's en van breedbandinternettoegang een bepaald niveau bereikt, de toestemming te geven om een uitbreiding van de universele dienst tot breedbandverbindingen te vragen.

Indien het standpunt van de Europese instanties dat erop gericht is de opname van breedbandverbindingen in de universele dienst te weigeren, zou worden bevestigd, zou voor België ten slotte nog de mogelijkheid overblijven om een beleid inzake toegankelijkheid van breedband te financieren op een andere manier dan via de elektronischecommunicatiesector. Dit is trouwens de optie die gekozen is in het vroegere Belgische regelgevingskader en overgenomen is in de wet betreffende de elektronische communicatie, namelijk om het project I-lines te ondersteunen dat bedoeld is om voor scholen, openbare bibliotheken en ziekenhuizen de toegankelijkheid van breedbandlijnen tegen een betaalbare prijs te garanderen.

3.3 Besluit

De kwestie van de toepassing van de huidige reglementering inzake universele dienst en van de eventuele uitbreiding van die reglementering zal binnen de sector van de elektronische communicatie een belangrijk debat vormen dat in de komende maanden zal moeten worden gevoerd.

Wat de toepassing van de reglementering betreft, heeft Belgacom immers sedert medio 2006 te maken met de naleving van nieuwe normen. Het Instituut zal er bijzonder op letten dat de universeledienstverlener op correcte wijze die nieuwe verplichtingen nakomt. Overigens vestigt het Instituut de aandacht van de regering op het belang om alle nieuwe bepalingen van de

51 BRUO (Belgacom Reference Unbundling Offer): referentieaanbod dat Belgacom moet publiceren en dat de technische voorwaarden en de tarieven bevat van zijn dienst voor de ontbundeling van het aansluitnetwerk en subaansluitnetwerk

52 BROBA (Belgacom Reference Offer Bitstream Access) Belgacom moet een referentieaanbod publiceren dat de technische voorwaarden en de tarieven bevat van zijn dienst voor breedbandtoegang waarvan de begunstigen gebruikmaken

53 De modellen zullen worden gebruikt voor de tarieven van de referentieaanbiedingen van 2007. Wat het BROBA-aanbod betreft, hebben de werkzaamheden van het Instituut al als resultaat een besluit van de Raad van 29 november 2007 opgeleverd

elektronische communicatiewet inzake universele dienst ten volle operationeel te maken via een snelle aanneming van de secundaire wetgeving (koninklijke en ministeriële besluiten).

In de huidige marktsituatie denkt het Instituut niet dat het nodig is om nieuwe universeledienstverplichtingen voor de mobiele diensten te bevorderen.

Gelet op de digitale kloof die in ons land lijkt te ontstaan, zou daarentegen snel denkwerk moeten worden verricht om voor zoveel mogelijk mensen een toegang tot breedbandaansluitingen te bevorderen. Er zijn drie opties mogelijk: eerst in overleg met de sector structurele maatregelen nemen om de prijs van de aansluitingen te verlagen; vervolgens de uitbreiding van de universele dienst tot dergelijke aansluitingen; ten slotte, de beschikbaarstelling via een openbare financiering van breedbandaansluitingen.