

**VERSLAG VAN HET BELGISCH INSTITUUT VOOR POSTDIENSTEN EN
TELECOMMUNICATIE OVER DE ONTWIKKELING VAN DE
UNIVERSELE DIENSTVERLENING VAN DE TELECOMMUNICATIE
1998**

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

1.	HUIDIGE INHOUD VAN DE UNIVERSELE DIENSTVERLENING.....	2
1.1.	PRINCIPE.....	2
1.2.	ONTWIKKELING VAN DE MARKT.....	3
A.	<i>De telefonie.....</i>	3
A.	<i>Internet.....</i>	4
2.	UITVOERING EN CONTROLE VAN DE VERRICHTINGEN VAN DE UNIVERSELE DIENSTVERLENING.....	7
2.1.	KORT OVERZICHT VAN DE ANTWOORDEN VAN BELGACOM.....	7
A.	<i>Op kwalitatief vlak.....</i>	7
A.	<i>Het eerbiedigen van de price cap.....</i>	21
2.2.	DE KOSTEN VAN DE UNIVERSELE DIENSTVERLENING.....	21
2.3.	ALGEMENE BEOORDELING.....	21
3.	MOGELIJKE RICHTINGEN MET BETREKKING TOT DE INHOUD VAN DE UNIVERSELE DIENSTVERLENING.....	24
3.1.	ELEMENTEN VAN DE UNIVERSELE DIENSTVERLENING ELDERS IN EUROPA.....	24
3.2.	AANBEVELINGEN VAN HET INSTITUUT.....	25
3.2.1.	IN HET KADER VAN DE HUIDIGE EUROPESE REGLEMENTERING.....	25
A.	<i>De uitbreiding van het gebruik van het sociaal tarief.....</i>	25
B.	<i>De aanpassing van de price cap.....</i>	25
C.	<i>De mogelijkheid van een "low user scheme".....</i>	26
D.	<i>De tarieven van de oproepbeperkingen en van de niet-vermelding in de telefoongids.....</i>	26
3.2.2.	IN HET KADER VAN EEN HERZIENING VAN DE HUIDIGE EUROPESE REGLEMENTERING.....	27
A.	<i>De toegang tot de mobiliteit.....</i>	27
B.	<i>De semafonie.....</i>	27
C.	<i>De toegang tot Internet en tot de informatiemaatschappij.....</i>	28

1. Huidige inhoud van de universele dienstverlening

1.1. Principe

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

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

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

In België werd de universele dienstverlening altijd beschouwd als een dynamisch concept, waarvan de inhoud mee moet evolueren met de behoeften van de maatschappij. Dit evolutieprincipe vinden we met name terug :

- In het verslag aan de Koning van het koninklijk besluit van 28 oktober 1996 houdende de lijst van de diensten die worden gepresteerd bij wijze van universele dienstverlening: *“deze moderne benadering van de universele dienstverlening en het evolutieve karakter ervan openomen in artikel 3, zouden een belangrijk element moeten zijn voor de strijd tegen de dualisering van de informatiemaatschappij tussen "info-armen" en "info-rijken"”*. De bepalingen van dat besluit werden vervolgens opgenomen in de wet van 21 maart 1991.
- In artikel 16, tweede lid van bijlage 1 bij de wet van 21 maart 1991, dat aan het BIPT de taak toewijst om verslag uit te brengen bij de minister *“over de andere diensten die*

bij wijze van universele dienstverlening zouden moeten worden verstrekt alsook over de nadere regels inzake de verstrekking ervan”.

- In het advies van het Raadgevend Comité voor de telecommunicatie voor de Minister van Telecommunicatie inzake de informatiemaatschappij: *“Het is vooreerst belangrijk om de courante communicatiemiddelen tegen schappelijke voorwaarden toegankelijk te blijven maken. De telefoon geldt vandaag als referentiedienst. In de toekomst zou een faciliteit zoals elektronische post op haar beurt onmisbaar kunnen worden. Op tijd nieuwe diensten introduceren in het concept van de universele dienstverlening zou bovendien aan het maximumaantal mensen de kans bieden om zich werkelijk in de informatiemaatschappij te integreren”.*

De noodzaak om de universele dienstverlening te doen evolueren, kan eveneens voortvloeien uit de marktobservatie. Daarom is het nuttig om enkele gegevens in gedachten te hebben met betrekking tot de ontwikkeling van de telecommunicatiesector.

1.2. Ontwikkeling van de markt

A. De telefonie

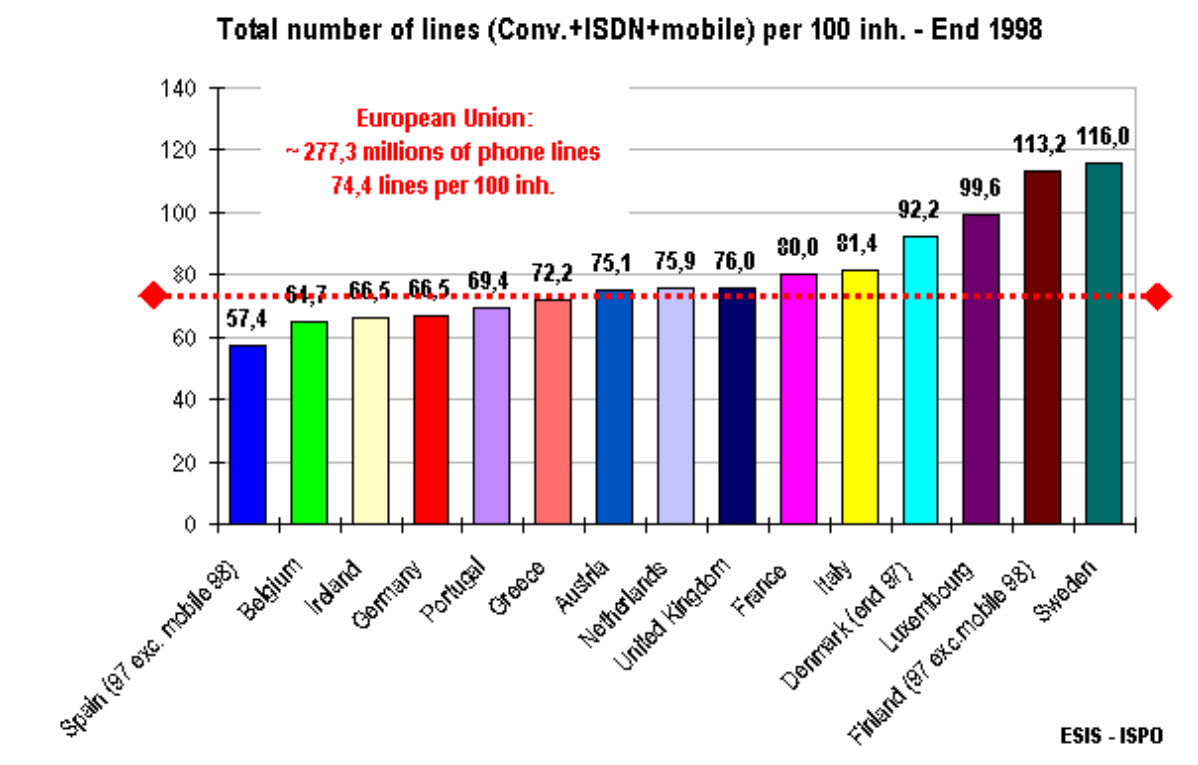
Als men de cijfers van het ISPO (Information Society Project Office) bekijkt met betrekking tot de telefonie, merkt men dat België onder het Europese gemiddelde blijft voor de volgende indicatoren:

Indicator	Datum	België	Europees gemiddelde
PSTN-lijnen voor 100 inwoners	Eind 97	46,6	48,8
ISDN-lijnen voor 100 inwoners	Eind 97	0,54	1,86
Klanten mobiele telefonie voor 100 inwoners %	augustus 98	13,1% ¹	18%

Bron: ISPO en Europese Commissie

Het totaal aantal lijnen kan worden bestudeerd op de grafiek hierna. België verschijnt onderaan in het klassement.

¹ december 1998: 17,5%.

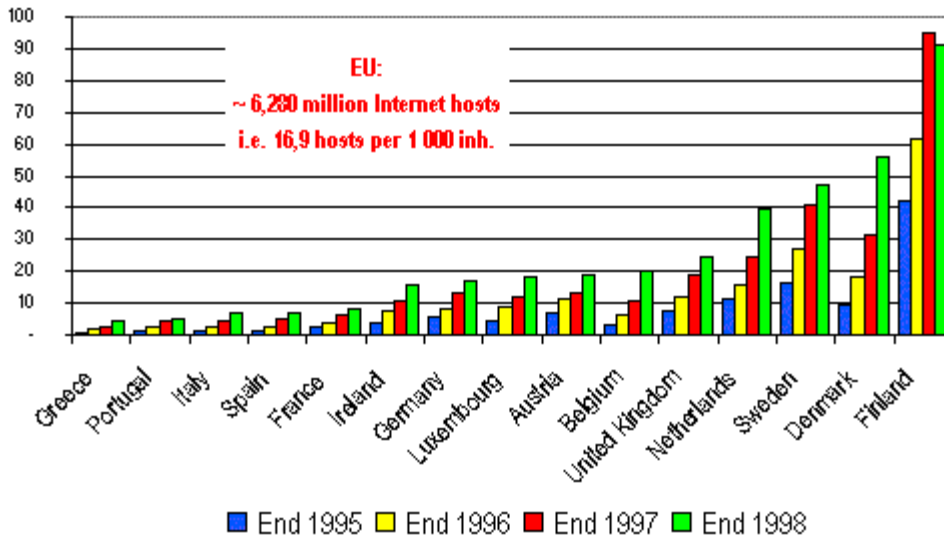


A. Internet

Of het nu gaat om hosts, domeinnamen of modems, België is niet één van de Europese landen met de hoogste prestaties, als men de cijfers van het ISPO mag geloven.

Het aantal hosts (servers) dat is aangesloten op Internet per 1000 inwoners zou in België 20 bereiken, tegenover een Europees gemiddelde van 16,9. Men meldt daarentegen cijfers van 40 in Nederland, 48 in Zweden, 56 in Denemarken en tot 90 in Finland. Deze landen zijn de anderen ver vooruit.

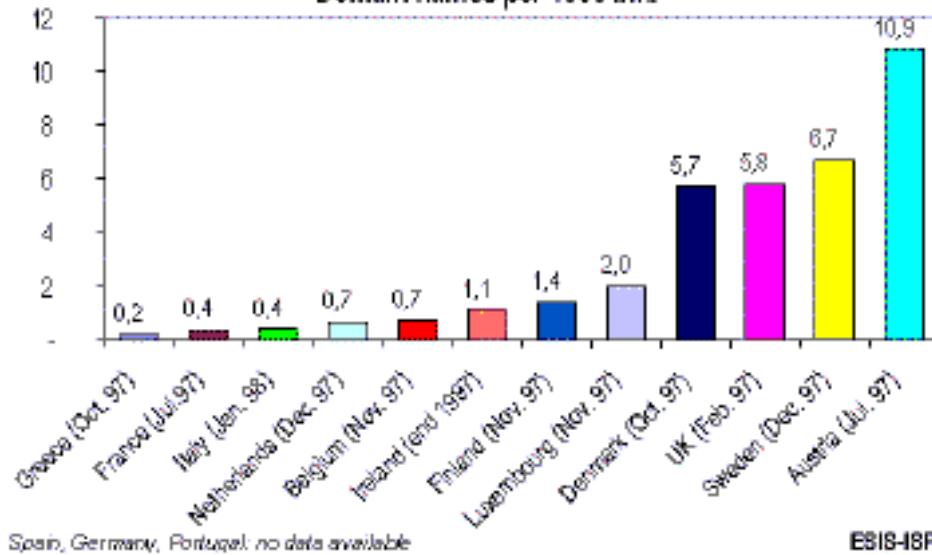
**Hostcount by DNS domains per 1 000 inh.
1995 - 1996 - 1997 - 1998**



ESIS - ISPO

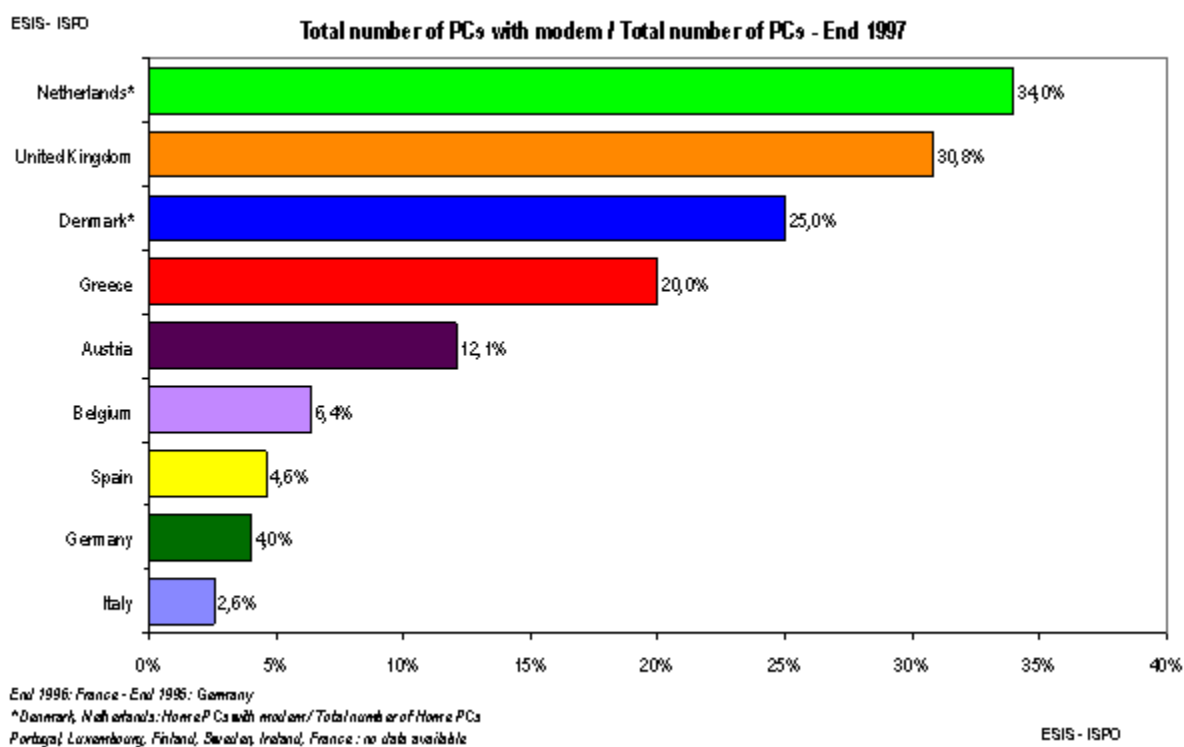
Het aantal "Domain names" geeft op zich een idee van het aantal opgerichte sites, zelfs al betekent de reservering van een domeinnaam niet automatisch dat een site operationeel is.

Domain names per 1000 inh.



ESIS-ISP0

Pc's die met een modem zijn uitgerust, zouden 6,4% van het pc-park in België vertegenwoordigen, tegenover bijvoorbeeld 25% in Denemarken, 30,8% in het Verenigd Koninkrijk en 34% in Nederland. België zou dus erg slecht gerangschikt zijn, zoals te zien is op de onderstaande grafiek.



Het aantal Internetgebruikers betrouwbaar in rekening brengen, is ook een probleem aangezien er op dat vlak geen enkele centralisatie is. De studies die worden uitgevoerd door consultants of peilingeninstituten, kunnen op hun beurt tot aanzienlijk verschillende resultaten leiden.

In mei '98 schat Multiscope het aantal aansluitingen op 300.000. In een recent onderzoek beweert het GRID dat 429.000 Belgen "on line" zijn, vooral op Internet: 370.000 voor privédoeleinden en 60.000 op de plaats waar ze werken of studeren. De ISPA (vereniging van Internet-service providers) raamt het aantal aansluitingen op 200.000, wat zou kunnen overeenkomen met 400.000 gebruikers. Deze cijfers plaatsen de Internetpenetratie dus rond 4% in verhouding tot de totale bevolking.

In het kort kan men zeggen dat de Belgische telecommunicatiemarkt, ondanks aanzienlijke groeicijfers in sommige segmenten, onder de prestaties blijft die de andere Europese landen verwezenlijken. België kan zich enkel onderscheiden door de sterke penetratie van de teledistributiekabel.

2. Uitvoering en controle van de verrichtingen van de universele dienstverlening

Overeenkomstig de taak die eraan werd toegewezen door artikel 16 van bijlage 1 bij de wet, stuurde het BIPT op 20 november 1998 naar Belgacom een vragenlijst die moet evalueren of deze operator de verplichtingen die op hem wegen in de hoedanigheid van universeledienstverlener, eerbiedigt.

Deze vragenlijst werd logischerwijze opgebouwd op basis van bijlage 1 bij de wet. Hij omvatte achtereenvolgens:

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

Wat de antwoorden op deze vragenlijst betreft, is het belangrijk te onderstrepen dat Belgacom op die datum geen gegevens kon verschaffen over het volledige jaar 1998. De eerste drie kwartalen van 1998 maken bijgevolg deel uit van een voorlopig rapport, dat op 8 januari 1999 aan de Minister van Telecommunicatie werd verzonden.

2.1. Kort overzicht van de antwoorden van Belgacom

A. Op kwalitatief vlak

De technische voorwaarden voor de verstrekking van de universele dienstverlening

Art. 2

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

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

Aansluiting op PSTN binnen 5 werkdagen	Doelstelling	Uitvoering
1 ^e kwartaal 1998	95%	95,62%
2 ^e kwartaal 1998	95%	95,75%
3 ^e kwartaal 1998	95%	95,90%
4 ^e kwartaal 1998	95%	95,79%
Gemiddelde 1998	95%	95,77%

Belgacom kon geen gegevens meedelen over de aansluitingen die werden uitgevoerd binnen 8 werkdagen en meer. Deze indicatoren worden pas gemeten vanaf 1999.

- In hoeveel procent van de gevallen heeft de universeledienstverlener een alternatieve oplossing geboden, omdat de leveringstermijn langer dan 8 werkdagen duurde?

Sinds juli 1998 werd in alle gevallen waar het technisch onmogelijk was om binnen de termijn in een aansluiting te voorzien, een alternatieve oplossing geboden aan de klant. In een honderdtal gevallen –d.i. 1% van het aantal uitgevoerde aansluitingen - werd aan de aanvrager een GSM uitgeleend,

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

Deze maatregel werd niet als dusdanig door Belgacom uitgevoerd, die toch de volgende cijfers mededeelt met betrekking tot het percentage gevallen waar bij de aanvraag een afspraak met de klant werd gemaakt:

	Uitvoering
1 ^e kwartaal 1998	44,10%
2 ^e kwartaal 1998	45,21%
3 ^e kwartaal 1998	50,28%
4 ^e kwartaal 1998	48,10%
Gemiddelde 1998	46,90%

§ 3. Aantal defecten per toegangslijn en percentage defecten op het totale aantal toegangslijnen

Percentage storingen	Doelstelling	Uitvoering
1 ^e kwartaal 1998	7,5%	4,57%
2 ^e kwartaal 1998	7,5%	4,57%
3 ^e kwartaal 1998	7,5%	4,55%
4 ^e kwartaal 1998	7,5%	5,05%
Gemiddelde 1998	7,5%	4,69%

§ 4. Herstelling van defecten

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

Herstelling van defecten	Doelstelling	Uitvoering
1 ^e kwartaal 1998	90%	95,90%
2 ^e kwartaal 1998	90%	94,23%
3 ^e kwartaal 1998	90%	86,63%
4 ^e kwartaal 1998	90%	83,38%
Gemiddelde 1998	90%	90,04%

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

Herstelling van defecten	Doelstelling	Uitvoering
1 ^e kwartaal 1998	100%	99,28%
2 ^e kwartaal 1998	100%	98,92%
3 ^e kwartaal 1998	100%	98,02%
4 ^e kwartaal 1998	100%	96,92%
Gemiddelde 1998	100%	98,29%

§ 5. Aantal storingen van de oproepen

- Percentage gestoorde oproepen op nationaal niveau

	Uitvoering
1 ^e kwartaal 1998	0,22%
2 ^e kwartaal 1998	0,24%
3 ^e kwartaal 1998	0,20%
4 ^e kwartaal 1998	0,31%
Gemiddelde 1998	0,24%

- Percentage gestoorde oproepen binnen de Europese Unie

	Uitvoering
1 ^e kwartaal 1998	6,72%
2 ^e kwartaal 1998	4,75%
3 ^e kwartaal 1998	4,31%
4 ^e kwartaal 1998	4,91%
Gemiddelde 1998	5,12%

- Percentage gestoorde oproepen buiten de Europese Unie

	Uitvoering
1 ^e kwartaal 1998	13,50%
2 ^e kwartaal 1998	10,08%
3 ^e kwartaal 1998	7,65%
4 ^e kwartaal 1998	8,66%
Gemiddelde 1998	9,88%

§ 6. Tijd voor het maken van een verbinding

- Tijd voor het maken van een verbinding op nationaal niveau

In seconden	Uitvoering
1 ^e kwartaal 1998	95% binnen 6,20 sec.
2 ^e kwartaal 1998	95% binnen 5,62 sec.
3 ^e kwartaal 1998	95% binnen 5,22 sec.
4 ^e kwartaal 1998	95% binnen 5,00 sec.
Gemiddelde 1998	95% binnen 5,50 sec.

- Tijd voor het maken van een verbinding binnen de Europese Unie

In seconden	Uitvoering
Van 24 tot 30 november 1998	4,13

- Tijd voor het maken van een verbinding buiten de Europese Unie

In seconden	Uitvoering
Van 24 tot 30 november 1998	4,05

§ 7. Antwoordtijd voor de diensten met tussenkomst van een telefonist(e)

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

In seconden	Doelstelling	Uitvoering
1 ^e kwartaal 1998	20	16,037
2 ^e kwartaal 1998	20	20,395
3 ^e kwartaal 1998	20	25,995
4 ^e kwartaal 1998	20	10,431
Gemiddelde 1998	20	17,786

§ 8. Openbare betaaltelefoons

- Hoeveel fusiegemeenten die op 31 december 1970 een aparte administratieve eenheid vormden, zijn uitgerust met minstens één openbare betaaltelefoon?

	Doelstelling 2000	Uitvoering
minstens één openbare betaaltelefoon	2359	2230

- Hoeveel van de fusiegemeenten die slechts over één openbare betaaltelefoon beschikken, hebben een cel waar men zowel met geldstukken als met behulp van een telekaart of debetkaart kan betalen?

	Doelstelling 2000	Uitvoering
Gemeenten met één enkele openbare betaaltelefoon	zonder voorwerp	780
Waarvan: uitgerust met gemengde cellen	100%	30, ofwel 3,8%

Het is belangrijk te vermelden dat Belgacom deze twee doelstellingen pas vanaf 1 januari 2000 hoeft te halen.

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

Voor 10.000 inwoners	Doelstelling	Uitvoering
Antwerpen	10	13,6
Oost-Vlaanderen	10	13,2
West-Vlaanderen	10	17,5
Limburg	10	11,7
Vlaams Brabant	10	14,1
Brussel	10	18,8
Waals Brabant	10	11,0
Henegouwen	10	16,1
Luik	10	18,5
Namen	10	20,8
Luxemburg	10	24,1

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

	Doelstelling	Uitvoering
Voor 10.000 inwoners		
Koninkrijk	14	15,8

- Hoeveel procent van de defecten aan openbare betaaltelefoons werd binnen 48 uur volgend op de vaststelling van het defect door de universeledienstverlener opgelost?

	Doelstelling	Uitvoering
1 ^r kwartaal 1998	96%	76,00%
2 ^e kwartaal 1998	96%	68,00%
3 ^e kwartaal 1998	96%	54,00%
4 ^e kwartaal 1998	96%	65,15%
Gemiddelde 1998	96%	65,42%

- Hoeveel procent van de overige defecten werd opgelost binnen de 72 uur volgend op de vaststelling van het defect door de universeledienstverlener?

	Doelstelling	Uitvoering
1 ^e kwartaal 1998	100%	88%
2 ^e kwartaal 1998	100%	77%
3 ^e kwartaal 1998	100%	60%
4 ^e kwartaal 1998	100%	75%
Gemiddelde 1998	100%	75%

- Hoeveel procent van de openbare betaaltelefoons waren er in werking?
- voor elke maand van het jaar 1998. Enkel de volgende cijfers zijn beschikbaar:

	Doelstelling	Uitvoering
oktober 1998	90%	87%
november 1998	90%	91%
december 1998	90%	92%

- voor elk kwartaal van het jaar 1998:

	Doelstelling	Uitvoering
1 ^e kwartaal 1998	90%	87%
2 ^e kwartaal 1998	90%	85%
3 ^e kwartaal 1998	90%	76%
4 ^e kwartaal 1998	90%	90%

- voor het jaar 1998:

	Doelstelling	Uitvoering
1998	90%	84,5%

§ 9. Geschillen en moeilijke vragen met betrekking tot de facturatie

- Hoeveel bedroeg het percentage geschillen en moeilijke vragen met betrekking tot de facturatie, in verhouding tot het totale aantal verzonden facturen?

	Doelstelling	Uitvoering
1 ^e kwartaal 1998	1%	0,6%
2 ^e kwartaal 1998	1%	0,8%
3 ^e kwartaal 1998	1%	0,8%
4 ^e kwartaal 1998	1%	0,76%
Gemiddelde 1998	1%	0,74%

Om deze indicator te berekenen neemt Belgacom het aantal gevallen in beschouwing waarbij de vraag van de klant niet in één enkel telefoongesprek kan worden afgehandeld. Enkel de particuliere klanten worden meegeteld in de berekening van Belgacom.

§ 12. Termijn in geval van overmacht

- Voor de §§ 2 en 4 van artikel 2 van bijlage 1 bij de wet: in hoeveel gevallen heeft de universeledienstverlener in geval van overmacht, aan de betrokken gebruiker de termijn meegedeeld waarin waarschijnlijk aan zijn verzoek zou worden voldaan? Gelieve in voorkomend geval de redenen van overmacht te verduidelijken, die de toepassing van deze bepaling rechtvaardigen.

Belgacom beschikt niet over statistische gegevens over de gevolgen van gevallen van overmacht. De gevallen van overmacht die voorkwamen in 1998 waren een brand in de telefooncentrale van Aarlen en overstromingen in de streek van Antwerpen. In dit laatste geval werden GSM's met "Pay & Go"-kaart ter beschikking gesteld van de mensen die het "ergst getroffen" waren.

Art. 3

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

Volgens Belgacom heeft zich geen enkele dergelijke situatie voorgedaan.

- 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?

Belgacom deelt mee dat zij alles in het werk stelt om deze defecten binnen 24 uur op te lossen, maar heeft geen enkel statistisch gegeven over dit onderwerp.

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

De vereisten van artikel 3 worden opgenomen in de interne reglementen en procedures van de betrokken diensten bij Belgacom. De aanvragen voor de herstelling van defecten worden behandeld met voorrang en zonder toeslag.

Art. 4

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

De informatie met betrekking tot het openbaar vast basistelefoonnet is beschikbaar op aanvraag of in onze teleboetieks.

Wat de technische specificaties betreft, overweegt Belgacom om deze in de toekomst via haar website openbaar te maken.

Art. 5

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

Deze informatie wordt gepubliceerd in de telefoongidsen. Belgacom voegde bij haar brief een kopie van de bladzijden van de BDS-telefoongids, die de te publiceren informatie bevat.

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

In afwachting van het koninklijk besluit dat de voorwaarden vaststelt met betrekking tot de informatie die de universeledienstverlener moet publiceren, is Belgacom reeds overgegaan tot de publicatie. Deze informatie werd echter nog niet meegedeeld aan de ombudsdienst voor telecommunicatie, noch aan het Raadgevend Comité voor de telecommunicatie.

Art. 6

- Heeft de universeledienstverlener de voorziene informatie over de openbare betaaltelefoons gepubliceerd in de telefoongidsen van de abonnees op de telefoondienst en via aanplakbiljetten op of naast openbare betaaltelefoons, binnen hun gezichtsveld?

De voorziene informatie over de openbare betaaltelefoons werd gepubliceerd, zowel in de telefoongidsen als in de openbare betaaltelefoons zelf.

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

Deze informatie werd op 6 juli 1998 meegedeeld, met inbegrip van een kopie van het aanplakbiljet dat in of op de zijkant van de telefooncellen werd aangebracht.

Hoofdstuk 3 - Financiële uitvoeringsvoorwaarden van de universele dienstverlening**Art. 7****§ 1. Helpdesk**

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

Er bestaan gratis nummers voor elk segment van de markt (particulier, business, corporate), met een bediening in het Frans, het Nederlands, het Duits of het Engels.

§ 2. Inlichtingendienst

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

De inlichtingendienst werkt volgens Belgacom volgens de voorwaarden bepaald in de wet.

Art. 8

- Werd er een gratis toegang verleend voor de volgende nooddiensten: medische spoeddienst, brandweer, politiediensten, antigifcentrum, zelfmoordpreventie, Tele-Onthaal, kinderluistertelefoon?

Voor de volgende nummers is een oproep gratis:

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

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

Op dit moment blijven het antigifcentrum en het Nederlandstalig centrum voor zelfmoordpreventie onbeslist. Deze diensten zijn dus tot op vandaag niet gratis toegankelijk.

Art. 9

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

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

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

Er moet worden gemeld dat de vermelding op de factuur van oproepen naar sommige nummers met gedeelde taxatie het voorwerp uitmaakt van een discussie bij de Commissie voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer, wegens het gevoelige karakter van de diensten die aan deze nummers worden verbonden (hulp aan kinderen bijvoorbeeld).

De behandeling van internationale oproepen verschilt zelf volgens het marktsegment waartoe de klant behoort. Voor particulieren en voor het onderste deel van het segment “business” duidt de factuur de internationale gesprekken oproep per oproep aan. Voor de “corporate” klanten en voor het bovenste deel van het segment “business” worden de details land per land gegeven. Deze klanten kunnen meer details per oproep verkrijgen door een ad hoc-overeenkomst met Belgacom af te sluiten.

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

Ja.

Art. 10

§ 1.

- Heeft de universeledienstverlener overal in België een prijs toegepast, die de volgens de voorwaarden van artikel 11 bepaalde aanvaardbare prijs niet overschrijdt voor eenzelfde dienstverlening van de basisdienst inzake spraaktelefonie?

De elementen voor het antwoord op deze vraag zouden in januari 1999 door Belgacom moeten worden meegedeeld.

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

Belgacom deelt mee dat zij geen weet heeft van dergelijke gevallen.

§ 2.

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

Op dit moment bestaat er slechts één enkel tariefplan. Het dekt de aansluiting, het abonnement en de prijs van de oproepen. Dit tariefplan wordt aangevuld met verschillende kortingen, die ter informatie aan het BIPT werden meegedeeld.

§ 3.

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

Zonder voorwerp, gelet op het antwoord van Belgacom in de vorige paragraaf.

§ 4.

- Wordt de minimumdienst bedoeld in artikel 84, § 1, 5° van de wet aan de klanten 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 aangeboden volgens de in de wet bepaalde voorwaarden. De telefooncentrales werden aangepast voor de toepassing van een minimumdienst in plaats van een totale onderbreking van de lijn. De volgende cijfers zijn bekend :

In minimumdienst gesteld	Uitvoering
3 eerste kwartalen 1998	203.248

Dit cijfer vertegenwoordigt geen 230.248 mensen, daar de minimumdienst gedurende een bepaalde periode bij eenzelfde persoon herhaaldelijk kan worden toegepast.

De minimumdienst wordt gedurende een periode van 130 kalenderdagen (de wet legt een periode van 90 werkdagen op) gehandhaafd. Na 100 kalenderdagen verwittigt Belgacom de betrokken persoon dat de lijn 30 dagen later volledig buiten dienst zal worden gesteld.

De kosten van de minimumdienst en van het weer instellen van de aansluiting worden aan de klant gefactureerd bij de opschorting van de minimumdienst (betaling van de schuld). Het abonnementsgeld voor de aansluiting en het (de) toestel(len) moeten ook door de klant worden betaald.

- 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?

Deze voorwaarden worden vermeld in de artikels 59 tot 62 en 67 tot 69 van de algemene voorwaarden. Ze werden op 1 september 1997 aan de ombudsdienst en aan het Raadgevend Comité voor de telecommunicatie voorgelegd.

§ 5.

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

Deze werden nog niet meegedeeld.

Art. 11

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

Op deze vraag wordt ingegaan onder B hieronder.

Art. 12

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

Belgacom verklaart het voordeel van de wettelijk vastgelegde tarieven te hebben toegekend, met uitzondering van de tarieven bestemd voor de personen die het voorwerp uitmaken van een beslissing tot toekenning van een bestaansminimum of sociale begeleiding. Deze voordelen zouden echter binnenkort moeten kunnen worden toegekend dankzij een specifieke telefoonkaart. Het Instituut bevestigt dat er besprekingen aan de gang zijn zodat deze maatregel zo snel mogelijk in werking kan treden.

Daarbij moeten we opmerken dat Belgacom een korting van 70% toekent op de installatiekosten voor een begunstigde van het sociaal tarief, in plaats van de 50% die door de wet wordt bepaald.

Art. 13

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

Belgacom past de volgende daluren en piekuren toe:

- voor nationale gesprekken: piekuren van maandag tot vrijdag van 8 tot 18 uur, daluren op elk ander moment (weekend en feestdagen de hele dag);
- voor internationale gesprekken: piekuren van maandag tot vrijdag van 8 tot 20 uur, daluren op elk ander moment (weekend en feestdagen de hele dag)

Art. 14

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

Het toepasselijke tarief vanuit de openbare betaaltelefoons is hetzelfde op het hele grondgebied en er wordt in een verlaagd tarief voorzien tijdens de daluren. De vraag over de eerbiediging van de price cap maakt deel uit van punt B hieronder.

Art. 15

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

De kosteloosheid van de oproepen werd voor de volgende nummers gegarandeerd :

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

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

Op dit moment blijven het antigifcentrum en het Nederlandstalig centrum voor zelfmoordpreventie onbeslist. Deze diensten zijn dus tot op vandaag niet gratis toegankelijk.

A. Het eerbiedigen van de price cap

Het price cap-principe bestaat uit het bepalen van een ontwikkelingsbeperking voor de prijs van een waaier prestaties. Volgende tabel werd door Belgacom aan het BIPT meegedeeld. Ze werd berekend op 31 december 1998.

	Wegings- coëfficiënt	31.12.97 1997=100	31.12.98 1997=100
Kosten voor aansluiting en doorschakeling	2,31%	100	100
Basisabonnementsgeld	42,85%	100	100
Verkeer vanaf de toestellen van de abonnees	52,05%	100	87,41
Verkeer vanuit de openbare betaaltelefoons	2,79%	100	118,79
TOTALE GEWOGEN INDEX		100	93,97

Het Instituut is natuurlijk van plan om in het eerste semester van 1999 over te gaan tot het controleren van de berekening van de price cap.

2.2. De kosten van de universele dienstverlening

Artikel 85 § 2 van de wet van 21 maart 1991 bepaalt dat de universeledienstverlener de kosten ervan elk jaar opnieuw dient te berekenen. Die kosten moeten door het BIPT worden gecontroleerd en goedgekeurd.

Belgacom moet het Instituut alle nodige informatie verschaffen vóór 31 maart van het volgende jaar. Deze berekenings- en controleprocedure heeft nog niet plaatsgevonden, de termijn waarbinnen ze diende te worden vervuld was nog niet verstreken op het moment dat dit verslag werd opgesteld.

2.3. Algemene beoordeling

De verschillende berekeningen werden door Belgacom uitgevoerd en de resultaten werden vervolgens door het BIPT onderzocht. Het Instituut behoudt zich het recht voor om tijdens het komende jaar over te gaan tot om het even welke nuttige controle met betrekking tot de diensten die daadwerkelijk door Belgacom worden geleverd en met betrekking tot de juistheid van de gegevens over de uitvoering van de prestaties van de universele dienstverlening. Het is ook mogelijk dat Belgacom en het BIPT in de toekomst op een grondigere manier een overeenkomst moeten bereiken over de te eerbiedigen methodologie om de verschillende indicatoren in dit rapport te meten.

In het licht van de verschaftte gegevens kan men aannemen dat Belgacom de meeste verplichtingen, die haar in het kader van de universele dienstverlening worden opgelegd, nakomt. Dit is met name het geval wat betreft de aansluitingen, het percentage lijnstoringen, het herstellen van de defecten op de dag volgend op hun vaststelling (in de twee eerste

kwartalen van 1998), en het aantal openbare betaaltelefoons in verhouding tot de bevolking.

De verplichtingen inzake de publicatie van informatie, de gedetailleerde facturatie, het percentage geschillen en moeilijke vragen over facturatie, de helpdesk en de inlichtingendienst, de nooddienst (behalve de opmerking hieronder) en de sociale tarieven, werden eveneens vervuld.

De resultaten geven echter aanleiding tot enig voorbehoud: sommige cijfers ontbreken om een volledig beeld van de situatie te krijgen, omdat Belgacom tot nog toe een aantal indicatoren nog niet heeft gemeten.

Het blijkt ook dat sommige doelstellingen niet werden bereikt:

- het herstellen van defecten op de dag volgend op hun aangifte aan Belgacom (in het 3^e en 4^e kwartaal);
- defecten die niet werden hersteld op de dag volgend op hun aangifte aan Belgacom;
- de gemiddelde antwoordtermijn voor de diensten met telefonist: lichtjes hoger dan de doelstelling voor het 2^e kwartaal, gevoelig hoger in het 3^e kwartaal, vooraleer ze in het laatste kwartaal verbeteren;
- het herstellen van defecten aan de openbare betaaltelefoons;
- het aantal openbare betaaltelefoons in werking;
- de gratis oproepnummers voor het antigifcentrum en het Nederlandstalig centrum voor zelfmoordpreventie zijn nog niet in dienst gesteld;
- sommige gesprekken met de ombudsdienst en het Raadgevend Comité hebben nog niet plaatsgevonden.

Wat betreft de kwaliteitscriteria met betrekking tot de werking van de openbare betaaltelefoons, wordt vastgesteld dat de verwezenlijking van de doelstellingen achterop blijft, maar ook dat er een terugval is van de verwezenlijkingen tijdens de eerste drie beschouwde kwartalen. Vanaf het 4^e kwartaal is er echter een verbetering en de minimumdoelstelling wordt net bereikt. Dit is het negatiefste punt in het geheel van criteria. Maar in het licht van de huidige evolutie van de telecommunicatie, met name de doorbraak van de mobiele telefonie, is er misschien een reden om de verplichtingen inzake de openbare betaaltelefoons opnieuw te bekijken, teneinde hun nut beter te evalueren en de cliënteel die ze gebruikt beter te leren kennen.

Om de behoeften van de gebruikers en de problemen waarmee ze te maken krijgen beter af te bakenen, heeft het BIPT overigens het initiatief genomen om ook de Ombudsdienst voor telecommunicatie om raad te vragen. Die moet het BIPT op de hoogte houden van de klachten van de gebruikers met betrekking tot de uitvoering van de bepalingen inzake de universele dienstverlening. De ombudsdienst werd eveneens verzocht om advies uit te brengen en eventuele aanbevelingen te verstrekken inzake de universele dienstverlening.

De tabel hieronder vermeldt het aantal en de aard van de klachten die binnenkwamen bij de ombudsdienst gedurende de periode van 01.01.98 tot 17.12.98.

Aard van de klachten	Aantal klachten
Aansluitingen	710
Storingen	759
Minimumdienst	121
Sociaal tarief	57
Openbare betaaltelefoons	91
Inlichtingendienst	100
Telefoongidsen Belgacom	77
Totaal	1915

De opmerkingen van de ombudsmannen met betrekking tot de verschillende elementen van de universele dienstverlening kunnen als volgt worden samengevat:

Elementen van de universele dienstverlening	Belangrijkste opmerkingen van de ombudsdienst
1. Toegang tot het openbaar net	<ul style="list-style-type: none"> - bijzonder lange leveringstermijnen - alternatieve oplossing: maatregel die niet bekend is bij de gebruikers - niet alle storingen worden verholpen voor het einde van de 4^e werkdag - het niet eerbiedigen van de met de klant afgesproken termijn - het niet eerbiedigen van de voorrang die moet worden verleend aan dienstdoende artsen bij het verhelpen van storingen
2. Noodoproep	<ul style="list-style-type: none"> - de verplichtingen van de universele dienstverlening worden door Belgacom nageleefd
3. Helpdesk	<ul style="list-style-type: none"> - Gebrek aan opvolging, verkeerde informatie - Sommige klachten maken gewag van een gebrek aan toegankelijkheid van deze dienst
4. Inlichtingendienst	<ul style="list-style-type: none"> - Enkele gevallen waar geheime nummers werden vrijgegeven (maar dan kent Belgacom gratis een ander nummer toe) - Sommige klachten maken gewag van een gebrek aan toegankelijkheid van deze dienst
5. Minimumdienst	<ul style="list-style-type: none"> - Gebrek aan samenhang en uniformiteit in de procedures - Minimale periode betekent eigenlijk maximale periode - Dikwijls wordt er geen aanzuiveringsplan aan de klant voorgesteld

6. Openbare betaaltelefoons	- Niet eerbiedigen van de vastgelegde termijn voor het verhelpen van storingen - Twijfel over het aantal cellen in werking
7. Universele telefoongids	- Gebrekkig beheer van de gegevens over de klanten - Te lange termijn tussen het afsluiten van de gegevens en het uitkomen van de telefoongids
8. Sociaal tarief	- Zware administratieve rompslomp

We merken op dat de gevallen die door de ombudsdienst werden onderzocht, zich per definitie beperken tot probleemsituaties, en dat de cijfers hierboven in verband moeten worden gebracht met het aantal klanten (men raamt het aantal particuliere klanten op 4.200.000).

3. Mogelijke richtingen met betrekking tot de inhoud van de universele dienstverlening

Er zijn verscheidene richtingen mogelijk als men de universele dienstverlening wil uitbreiden.

Een kwantitatieve uitbreiding komt overeen met een stijging van het aantal personen dat van de universele dienstverlening kan gebruik maken. Dit zou onder andere mogelijk zijn door de criteria van de bijlagen te wijzigen en het gebruik van de universele dienstverlening open te stellen voor andere categorieën gebruikers.

Een kwalitatieve uitbreiding bestaat in het leveren van bijkomende diensten aan de begunstigden. Een combinatie van de twee benaderingen is natuurlijk ook mogelijk. Dit houdt in dat er nieuwe diensten worden geboden aan nieuwe begunstigden, die een bijkomende inspanning nodig hebben omdat ze bijzondere behoeften hebben.

3.1. Elementen van de universele dienstverlening elders in Europa

Het is interessant om de diensten te bekijken die deel uitmaken van de universele dienstverlening in andere landen van de Europese Unie, maar niet van de universele dienstverlening in België. Deze diensten worden opgesomd in de lijst hieronder:

- Het ter beschikking stellen van speciale terminals voor slechthorenden;
- Een speciale gratis telefoongids voor blinden;
- Een gratis aansluiting voor personen boven de 65 jaar;
- Het gratis herstellen voor de personen voor wie de telefoon als levensbelangrijk wordt beschouwd;
- Een dienst “type-talk” voor doven.

3.2. Aanbevelingen van het Instituut

De uitbreiding van de universele dienstverlening kan worden beschouwd in het kader van de op Europees vlak van kracht zijnde reglementering of in het kader van een uitbreiding van de mogelijkheden die door deze reglementering worden geopend.

3.2.1. In het kader van de huidige Europese reglementering

A. *De uitbreiding van het gebruik van het sociaal tarief*

Tot voor kort was Belgacom verplicht om een bijzonder sociaal telefoontarief toe te kennen aan met name bejaarden en personen met een handicap van minstens 66%, voorzover deze personen een inkomen hadden dat het minimuminkomen niet overstijgt.

De wet bepaalt nu dat de personen die het voorwerp uitmaken van een beslissing tot toekenning van een bestaansminimum of van een beslissing tot educatieve begeleiding van financiële aard, gebruik kunnen maken van een sociaal tarief. Dit gebeurt met een vooraf betaalde kaart waarmee zij telefoongesprekken kunnen voeren, ofwel vanop een privétoestel, ofwel vanuit een openbare telefooncel. Met deze vooraf betaalde kaart kan men gesprekken voeren voor een bedrag van 250 frank per periode van twee maanden.

Om deze maatregel in werking te doen treden, werden contacten gelegd met Belgacom voor het maken van deze vooraf betaalde kaart. Deze kaart, zonder karakteristieken, moet zowel vanop een vast toestel, als vanuit een openbare telefooncel kunnen worden gebruikt. Ze zal een waarde hebben van 750 BEF en geldig zijn gedurende een periode van zes maanden. Over dit project worden momenteel gesprekken gevoerd met Belgacom en met de representatieve organisaties van de OCMW's. Het project moet van start gaan in het tweede semester van 1999.

B. *De aanpassing van de price cap*

Een kwalitatieve verbetering kan bestaan uit het wijzigen van de financiële voorwaarden voor het verstrekken van de universele dienst, in het bijzonder de voorwaarden die op de evolutie van de tarieven wegen.

De universeledienstverlener moet een redelijk tarief toepassen voor de prestaties van de basisdienst inzake spraaktelefonie. Die prestaties vormen een geheel waarin men de aansluitingskosten, het basisabonnementsgeld, het verkeer vanop de toestellen van de abonnees en het verkeer vanuit de openbare betaaltelefoons terugvindt. Dit geheel wordt onderworpen aan een "price cap", dit wil zeggen een beperking van de prijsontwikkeling.

Belgacom behoudt dus een zekere bewegingsmarge binnen het geheel van prestaties, wat haar

de mogelijkheid biedt om sommige tarieven te verhogen en andere te verlagen. Deze flexibiliteit wordt gerechtvaardigd door de noodzaak om aan de operator de mogelijkheid te geven zich aan te passen aan zijn concurrentiële omgeving.

Men moet echter ook aandacht besteden aan de prijsontwikkelingen binnen het geheel van prestaties. Zo heeft Belgacom de tarieven voor openbare betaaltelefoons sterk verhoogd, zonder dat dit de eerbiediging van de price cap in gevaar brengt.

Om te vermijden dat de prijzen van sommige prestaties zich door het opleggen van de price cap op een tegengestelde manier ontwikkelen dan de nagestreefde doelstellingen, blijft de mogelijkheid open om de weging van de gecontroleerde prestaties te wijzigen. Een hoger gewicht toekennen aan een prestatie komt eigenlijk neer op het beperken van de mogelijkheden om het tarief dat erop van toepassing is, te verhogen.

In plaats van aan de telefooncellen toegekende weging te wijzigen, raadt het BIPT aan om de tarieven “telefooncellen” uit de berekening van de huidige price cap te halen, en daarvoor apart een ontwikkelingsbeperking op te leggen. Een dergelijk initiatief moet natuurlijk rekening houden met het vooropgestelde denkwerk over de verplichtingen ten aanzien van openbare betaaltelefoons.

Gelet op het belang van Internet in de telecommunicatiewereld kan men daarentegen overwegen om ofwel het aansluitingstarief op dit net in de berekening van de price cap op te nemen, ofwel om de verplichting op te leggen dat dit tarief de ontwikkeling van de Europese “beste praktijken” moet volgen. Een dergelijk initiatief kan evenwel stoten op het huidige debat over de aard van de internetverbindingen (spraak- of dataverbindingen) en over de interconnectievoorwaarden die erop van toepassing zijn.

C. De mogelijkheid van een “low user scheme”

Een andere te overwegen mogelijkheid is het installeren van een “**low user scheme**”-optie. Het principe is dat men aan weinig telefonerende gebruikers voorstelt om te kiezen voor een lager abonnementsgeld, in ruil voor een hogere prijs per minuut van een oproep.

D. De tarieven van de oproepbeperkingen en van de niet-vermelding in de telefoongids

Sommige gebruikers willen dat de mogelijkheid wordt geblokkeerd om vanaf hun telefoontoestel nummers van het type “0900” op te roepen. De aanleiding voor deze wens zijn de kosten van deze oproepen.

Om deze oproepbeperking in te voeren, vraagt Belgacom een maandelijks bedrag van 125 BEF en 500 BEF activeringskosten. De tarifiering van een dergelijk dienst is toegelaten in het licht van de wet van 21 maart 1991 en van de Europese richtlijn 98/10. Het tarief dat door

Belgacom wordt toegepast, lijkt echter zeer hoog. Bovendien verschijnen er in de toekomst nummers met wisselende "0909"-tarieven (verschillende tarieven volgens het cijfer dat achter het toegangsnummer 0909 komt). De kosten van de oproepen naar deze nummers zal soms zeer hoog zijn, wat het probleem nog scherper doet uitkomen.

Men kan overwegen om, in het kader van de universele dienstverlening, aan Belgacom op te leggen om de oproepbeperking gratis aan te bieden voor alle gebruikers of voor sommige categorieën onder hen.

Binnen dezelfde gedachte kan het factureren van de niet-vermelding van sommige nummers in de telefoongids ook opnieuw in vraag worden gesteld.

3.2.2. In het kader van een herziening van de huidige Europese reglementering

In tegenstelling tot de drie punten hierboven, stappen de volgende aanbevelingen uit het kader van de huidige definitie van de universele dienstverlening. Het in werking laten treden van deze hervormingen houdt daarom in dat we vooraf een wijziging van de Europese teksten moeten verkrijgen.

A. De toegang tot de mobiliteit

We kunnen voorstellen om de toegang tot de mobiele diensten gemakkelijker te maken voor personen met een bepaalde handicap. De mobiele telefoon kan een grote hulp zijn voor gehandicapten als ze zich verplaatsen. Verenigingen hebben reeds stappen gezet om gehandicapte personen een GSM te bezorgen, wat getuigt van het bestaan van een behoefte.

B. De semafoon

Het grote succes van de mobiele telefonie van de jongste jaren blijft niet zonder gevolgen voor de semafoon. Belgacom ziet af van zijn plannen om een digitaal semafoonnet uit te bouwen, en het aantal "semafoon"-abonnees zou de laatste zes maanden van 1998 gedaald zijn van 250.000 naar 230.000. Men kan zich dus voorstellen dat de operator in de toekomst geen belangstelling meer heeft voor deze markt.

De semafoon en de GSM zijn echter niet volledig vervangbaar:

- enkel de semafoon biedt een reële gebiedsdekking van 100%;
- de semafoon maakt een betere ontvangst mogelijk in gebouwen;
- een semafoonnet loopt een minder groot risico op overbelasting in vergelijking met een mobilfoonnet en biedt, in tegenstelling tot deze laatste, de mogelijkheid om voorrang te geven aan sommige gebruikers;

De bovenvermelde elementen tonen het belang aan van de semafoon voor sommige beroepen (noodhulp, politiediensten). Het behoud van een operationele semafoondienst over het gehele grondgebied kan dus worden ingebouwd in de verplichtingen met betrekking tot de universele dienstverlening of tot de universele toegang.

C. De toegang tot Internet en tot de informatiemaatschappij

Hoewel het gebruik van Internet nog niet erg verspreid is als men het aantal gebruikers bekijkt, wint het toch steeds meer aan belang: zowel als professioneel instrument als vormingselement en toegangselement tot informatie van welke aard ook. Het is dus gegrond om interesse te tonen voor de middelen die de toegang tot deze technologie - die symbool staat voor de informatiemaatschappij - kunnen bevorderen.

Dit rechtvaardigt zich door het groeiend belang van het net, dat een steeds meer gangbaar communicatie-instrument wordt, met het risico dat diegenen die geen toegang hebben, worden gestraft. Bovendien is Internet niet enkel een zaak van toegangsmiddelen: het stelt eveneens de cruciale vraag van de toegang voor allen tot bepaalde vormen van inhoud. De toegang tot Internet vergemakkelijken, draagt dus bij tot het verlenen van toegang tot sommige - educatieve of culturele - informatiebronnen. De toegang tot werkaanbiedingen die door Internet worden aangeboden, is hier een voorbeeld van.

In het kader van de universele dienstverlening kunnen meerdere initiatieven worden genomen om de toegang tot de informatiemaatschappij, op dit moment het symbool van de ontwikkeling van Internet, voor allen gemakkelijker te maken.

- De diensten die tot hiertoe behoorden bij “taken van algemeen belang”, namelijk de Internetaansluiting voor scholen, bibliotheken en ziekenhuizen. België heeft altijd het idee verdedigd dat deze diensten deel zouden moeten uitmaken van de universele dienstverlening. Ze werden trouwens opgenomen in het koninklijk besluit van 28 oktober 1996 houdende de lijst van de diensten die worden gepresteerd bij wijze van universele dienstverlening. Van haar kant vindt de Europese Commissie dat deze behoeften moeten worden bevredigd door het eenvoudige spel van de markt. Dit punt kan opnieuw worden besproken in het kader van de herziening van het regelgevingskader van de telecommunicatie op Europees niveau. Dit moet plaatsvinden in 1999.

- Deze mogelijkheid die aan scholen, bibliotheken en ziekenhuizen wordt geboden, kan worden uitgebreid door toegang te verlenen op andere openbare plaatsen. We denken bijvoorbeeld aan gemeentehuizen en postkantoren.
- Een andere mogelijkheid zou zijn om aan gehoorgestoorden en visueel gehandicapten de kans te geven om op Internet te communiceren en te surfen, door aangepaste technologische oplossingen te ontwikkelen.
- Met de ontwikkeling van Internet rijst ten slotte ook de vraag over het gebruik van de elektronische handtekening, en bijgevolg ook de vraag van de toegang voor allen tot deze handtekening, om officiële handelingen te verrichten, of ze nu privé of openbaar zijn.