



Belgisch Instituut voor
postdiensten en telecommunicatie

**Mededeling van de Raad van het BIPT van 22 december
2020
met betrekking tot de monitoring van de universele
dienst op telecommunicatiegebied 2020**

INHOUDSOPGAVE

Hoofdstuk 1 . Voorwoord	3
Hoofdstuk 2. Monitoring	3
2.1. Taak van het BIPT	3
2.2. Geografisch element	4
2.2.1. <i>Context</i>	4
2.2.2. <i>Beschikbaarheid van de functionele internettoegang</i>	5
2.2.3. <i>Kwaliteit</i>	7
2.2.4. <i>Betaalbaarheid</i>	9
2.3. Sociaal element van de universele dienst	11
2.3.1. <i>Context</i>	11
2.3.2. <i>STTS-cijfergegevens</i>	12
2.4. Openbare telefoons.....	15
2.4.1. <i>Context</i>	15
2.4.2. <i>Alternatief aangeboden door mobiele telefonie</i>	15
2.5. Universele inlichtingendienst en beschikbaarstelling van de universele telefoongids	16
2.5.1. <i>Context</i>	16
2.5.2. <i>Resultaten van de consumentenenquête</i>	16
2.5.3. <i>Vragenlijsten</i>	17
2.6. Conclusie van de monitoring.....	19
Hoofdstuk 3. Aanpassing van de wetgeving	19
3.1. Evolutie van de Europese reglementering	19
3.1.1. <i>Voorstel van e-Privacyverordening</i>	19
3.1.2. <i>Richtlijn tot vaststelling van het Europees wetboek voor elektronische communicatie</i>	19
3.2. Aanpassingen van het huidige nationale wetgevingskader.....	20
3.2.1. <i>Omzetting van het Wetboek</i>	20
3.2.2. <i>Sociale tarieven</i>	21
Hoofdstuk 4. Conclusie	23
Bijlage - Samenvatting van de antwoorden op de vragenlijsten gericht aan de aanbieders van inlichtingendiensten en telefoongidsen.....	24
Elektronische telefoongids: antwoorden van Proximus, EDA, Infobel, De Klapper en FCR Media	24
Papieren telefoongids: antwoorden van FCR Media en De Klapper	26
Inlichtingendiensten: antwoorden van EDA en van Proximus	27

Hoofdstuk 1 . Voorwoord

1. Conform artikel 103 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie (hierna de "WEC"), oefent het BIPT controle uit op de universeledienstverlening en legt het een jaarverslag voor aan de minister betreffende eventuele aanpassingen aan de universeledienstverplichtingen.¹
2. Hoofdstuk 2 omhelst een verslag van de universeledienstmonitoring. Vandaag zijn slechts twee universeledienstverplichtingen van toepassing: op het stuk van het geografische element (waarvoor geen enkele dienstverlener is aangewezen) en het sociale element.
3. Wat het geografische element betreft, gaat het Instituut na of de afwezigheid van een aanbieder een invloed heeft gehad op de beschikbaarheid van de dienst, het prijsniveau en de kwaliteit.
4. Wat het sociaal element betreft, verschaft het Instituut becijferde gegevens met betrekking tot de verstrekking van het sociaal tarief in 2020.
5. Het is eveneens aan het BIPT om na te gaan of de opheffing van de universeledienstverplichting betreffende de openbare betaaltelefoons, de telefoongidsen en telefooninlichtingendiensten een beduidende invloed heeft gehad op het niveau van bescherming dat de eindgebruiker geniet in het kader van de universele dienst.
6. Hoofdstuk 3 verschaft informatie over de evolutie van het wetgevend kader.

Hoofdstuk 2. Monitoring

2.1. Taak van het BIPT

7. Naast de verplichting van algemene controle waarvan sprake in artikel 103 van de WEC, moet het BIPT nagaan of de modernisering van de universele dienst² geen beduidende invloed heeft op het niveau van bescherming van de eindgebruikers. Deze verificatie wordt uitgevoerd op basis van artikel 14, § 1, 3^o, van de wet van 17 januari 2003 met betrekking tot het statuut van de regulator van de Belgische post- en telecommunicatiesector (hierna "BIPT-wet"), gelezen in combinatie met de artikelen 69 van de WEC en 33/1 van de bijlage bij de WEC.
8. Het BIPT heeft deze controle uitgevoerd aan de hand van de volgende middelen:
 - de analyse van de gegevens afkomstig uit de studie van het BIPT betreffende de stand van zaken op de elektronische-communicatie- en televisiemarkt in 2019, gepubliceerd op dinsdag 30 juni 2020³;

¹ Artikel 103 van de WEC, eerste en twee leden: *"Het Instituut is belast met de controle op de uitvoering van de universeledienstverplichtingen onder de in de bijlage vastgelegde technische en tarifaire voorwaarden. Daartoe kan het een onafhankelijke revisor aanwijzen, en dit op kosten van de betrokken aanbieder tenzij de aanbieder van ambtswege werd aangeduid, in welk geval de kosten ten laste van het fonds zijn.*

"Het Instituut brengt jaarlijks uiterlijk tegen 31 december verslag uit aan de minister over mogelijke aanpassingen aan de universele dienstverplichtingen".

² Dat, ter herinnering, bestaat in de opheffing van de universeledienstverplichting betreffende de openbare betaaltelefoons, telefoongidsen en telefooninlichtingendiensten.

³ Situatie op de elektronische-communicatie- en televisiemarkt in 2019, https://www.bipt.be/file/cc73d96153bbd5448a56f19d925d05b1379c7f21/9b70d37ea9c0da730cdfb7245ba3d132488071c5/Statisch_verslag_2019.pdf

- de informatie uit het onderzoek van het BIPT over de perceptie van de Belgische elektronische-communicatiemarkt door de consument in 2020 (hierna "consumentenenquête 2020"), gepubliceerd op 22 september 2020⁴;
- ICT-enquête bij de huishoudens en individuen (2019)⁵;
- de barometer van de informatiemaatschappij (2020)⁶;
- de nationale vergelijking van de tarieven voor telecommunicatiediensten in België [tarieven gehanteerd op 11 september 2020]⁷;
- de tariefvergelijker⁸;
- de vragenlijsten die jaarlijks worden gericht aan de aanbieders van telefooninlichtingendiensten, papieren en elektronische telefoongidsen.

2.2. Geografisch element

2.2.1. Context

9. Het vaste geografische element van de universele dienst bestaat momenteel uit de verstrekking van op een vaste locatie op het ganse grondgebied⁹:
 - van de basisdienst inzake openbare telefoondienst;
 - van een aansluiting op een openbaar communicatienetwerk waarmee de eindgebruikers in staat zijn:
 - om telefonische oproepen te maken en te ontvangen;
 - om berichten uit te wisselen via fax en datatransmissie;
 - om over een functionele internettoegang te beschikken. De snelheid voor functionele internettoegang werd vastgelegd op minstens 1 Mbps alle dagen van het jaar, op alle uren van de dag, behalve tijdens een maximumperiode van een uur per dag¹⁰;
 - om bij niet-betaling van de telefoonrekening, door een andere abonnee te worden opgebeld, en zelf de nooddiensten op te bellen;
 - om te beschikken over een technische helpdesk.
10. Deze diensten moeten verstrekt worden aan iedereen die daartoe een redelijk verzoek indient, los van zijn geografische positie.
11. Proximus werd belast met de uitvoering van de voormelde universeledienstverplichtingen tot 1 augustus 2013. Sinds die datum is geen enkele aanbieder van het geografische element van de universele dienst aangewezen, conform artikel 71 van de WEC¹¹.

⁴ Enquête over de perceptie door consumenten van de Belgische markt voor elektronische communicatie - BIPT, 22 september 2020, <https://www.bipt.be/consumenten/publication/enquete-over-de-perceptie-door-consumenten-van-de-belgische-elektronische-communicatie-markt-2020>

⁵ ICT-gebruik in huishoudens, STATBEL, 13 februari 2020, <https://statbel.fgov.be/nl/themas/huishoudens/ict-gebruik-huishoudens>

⁶ FOD Economie, KMO, Middenstand en Energie: Barometer van de informatiemaatschappij (2020): <file:///C:/Users/teodora.rusu/Downloads/Barometre-de-la-societe-de-l-information-2020.pdf>

⁷ Mededeling van de Raad van het BIPT van 24 november 2020 betreffende de nationale vergelijking van de tarieven voor telecommunicatiediensten in België (tarieven toegepast op 11 september 2020).

⁸ <https://www.bestetarief.be>

⁹ Artikel 70 van de WEC.

¹⁰ Koninklijk besluit van 2 april 2014 tot vastlegging van de bitsnelheid voor functionele internettoegang in het kader van de verstrekking van het geografische element van de universele dienst inzake elektronische communicatie.

¹¹ Artikel 71 van de WEC: "§ 1. De Koning bepaalt, bij een besluit vastgesteld na overleg in de Ministerraad, na advies van het Instituut, de periode van de in artikel 70 vermelde dienstverlening, uitgedrukt in volle kalenderjaren.

§ 2. Voor de aanwijzing van de aanbieder wordt een beroep gedaan op een open mechanisme, waarvan de nadere regels door de Koning worden vastgesteld, op voorstel van het Instituut.

§ 3. Indien na afloop van het in § 2 bedoelde open mechanisme geen enkele offerte in aanmerking is genomen, gaat de Koning, bij een besluit vastgesteld na overleg in de Ministerraad, over tot een aanwijzing van ambtswege, waarbij de Koning de aanbieder aanwijst."

12. De informatie hieronder wijst erop dat het gebrek aan aanduiding van een aanbieder voor het geografisch element van de universele dienst, geen nadeel heeft ingehouden voor de rechten van de eindgebruiker, noch in termen van de beschikbaarheid van de dienst noch in termen van kwaliteit of betaalbaarheid.

2.2.2. Beschikbaarheid van de functionele internettoegang

2.2.2.1. "Atlas" van het BIPT

13. Sinds april 2016 publiceert het BIPT een "Atlas" van de dekking inzake vast-internettoegang, beschikbaar op de dataportal van het BIPT¹².
14. De gepubliceerde kaarten geven de beschikbare dekking weer van de vaste-breedbandnetwerken in België, voor 19.782 statistische sectoren. Het percentage van huishoudens die kunnen worden aangesloten op de dienst voor breedbandtoegang wordt aangegeven volgens de verschillende downloadsnelheden (1, 30, 50 en 100 Mbps).
15. Zoals hierboven vermeld bedraagt de snelheid van functionele internettoegang die werd vastgelegd in het kader van de universele dienst, 1 Mbps. Op basis van de kaart van september 2019 is het mogelijk om te concluderen dat het aandeel huishoudens dat via een vast netwerk een snelheid van 1 Mbps kan genieten, 99,9% bedraagt.
16. In dat kader dienen de volgende opmerkingen te worden gemaakt:
 - De functionele internettoegang in het kader van de universele dienst moet enkel worden verzekerd op de hoofdverblijfplaats van de eindgebruikers¹³;
 - Er dient enkel rekening te worden gehouden met de "redelijke" verzoeken om aansluiting¹⁴.
17. De universele dienst moet technologieneutraal zijn¹⁵. Technologische neutraliteit houdt in dat de functionele internettoegang ook via satelliet of via de mobiele netwerken van de operatoren mag worden verstrekt. Toch dient te worden opgemerkt dat de kwaliteit van deze technieken variabel is. Zo zijn de satellietverbindingen bijvoorbeeld onderhevig aan meteorologische omstandigheden. Op mobiel vlak schommelen de snelheden van enkele Mbps tot enkele tientallen Mbps naargelang van het aantal gebruikers en van de afstand van het mobiele toestel tot het netwerk van de operator.

¹² <https://www.bipt-data.be/nl/projects/atlas/landline>

¹³ Artikel 70, § 4, van de WEC: "Het vaste geografische element van de universele dienst dient uitsluitend te worden geleverd op de hoofdverblijfplaats van de eindgebruikers."

¹⁴ Art. 70, § 1, van de WEC: "Het vaste geografische element van de universele dienst bestaat uit de levering op het gehele grondgebied aan elke persoon die daartoe een redelijk verzoek indient, ongeacht diens geografische locatie".

¹⁵ Zie bijv. de mededeling van de Commissie aan het Europees Parlement, de Raad, het Economisch en Sociaal Comité en aan het Comité van de Regio's - verslag over de resultaten van de openbare raadpleging en de derde periodieke evaluatie inzake de omvang, overeenkomstig artikel 15 van Richtlijn 2002/22/EG; COM/2011/0795 final; blz. 2: "De universeledienstrichtlijn specificceert niet welke technologie moeten worden gebruikt om dergelijke basisdiensten te verschaffen."

18. De cijfers waarover het BIPT beschikt, leveren de volgende resultaten voor 4G-dekking in termen van grondgebied¹⁶:

Operator	4G-dekking
Orange	99,13%
Proximus	99,49%
Telenet Group	98,75%

Figuur 1: dekking van het nationale grondgebied door de drie mobiele 4G-operatoren

19. Er zijn satellietaanbieders aanwezig op het ganse grondgebied¹⁷.
20. In de toekomst zou dankzij de ontwikkeling van 5G de dekking in de witte zones kunnen worden uitgebreid via "Fixed Wireless Access". Via deze technologie kan een dienst van ultrasnel internet verstrekt worden via een draadloze verbinding, wat een oplossing kan vormen in de zones waarin de ontwikkeling van de vaste netwerken complex blijkt.
21. Er dient te worden gewezen op het feit dat de dekking van de witte zones kan worden ontwikkeld via een radiogolfoplossing. Deze oplossing bestaat erin om, via radiogolven, de straatverdeelkast te verbinden met de centrale van de operator (in plaats van een rechtstreekse verbinding via glasvezel). De kosten van de radioverbindingen in de witte zones zijn overigens gedaald in 2018, teneinde het gebruik ervan aan te moedigen.

2.2.2.2. ICT-enquête bij de huishoudens en individuen¹⁸ en Barometer van de informatiemaatschappij

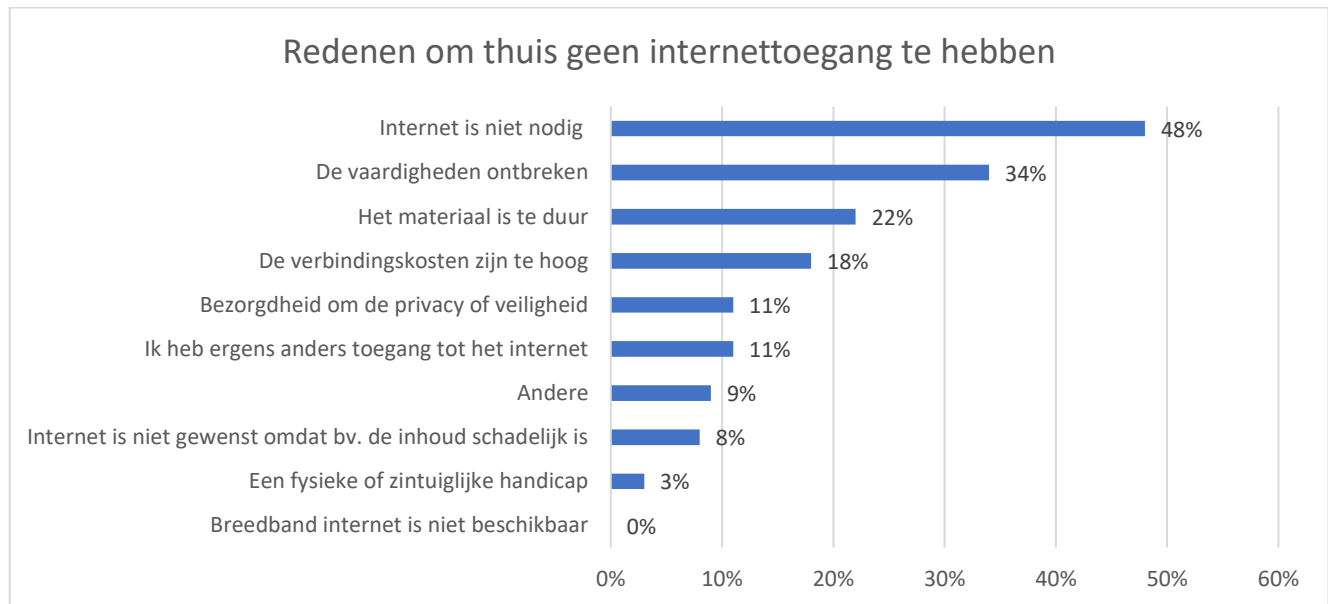
22. Volgens de barometer van de informatiemaatschappij 2020¹⁹, beschikt 89,7% van de Belgische huishoudens daadwerkelijk over een internetaansluiting. Huishoudens met kinderen hebben daarbij duidelijk vaker internetaansluiting dan huishoudens zonder kinderen (98,4% tegenover 86,6%).
23. De grafiek hieronder, verwezenlijkt op basis van informatie afkomstig van de ICT-enquête bij huishoudens en individuen, illustreert de categorieën van redenen die de huishoudens opgeven om te verklaren waarom ze niet over een internetverbinding beschikken.

¹⁶ 4G-dekking, op nationaal niveau, per huishouden en met een "goede" kwaliteit.

¹⁷ Zie bijv. de mededeling van de EC: <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/broadband-all-belgium>

¹⁸ ICT-gebruik in huishoudens en bij individuen (2020) - FOD Economie - AD Statistiek <https://statbel.fgov.be/nl/themes/huishoudens/ict-gebruik-huishoudens>.

¹⁹ FOD Economie, KMO, Middenstand en Energie: Barometer van de informatiemaatschappij (2020): <file:///C:/Users/teodora.rusu/Downloads/Barometre-de-la-societe-de-l-information-2020.pdf>



Figuur 2: redenen aangevoerd door de huishoudens die niet beschikken over een internetverbinding (bron: ICT-gebruik bij huishoudens).

24. Wat dat betreft, moet ook worden verduidelijkt dat de digitale kloof verkleint. In 2017 heeft, voor het eerst, minder dan 10% (9,8%) van de respondenten (personen die in België wonen, tussen 16 en 74 jaar) aangegeven nog nooit internet te hebben gebruikt²⁰. De digitale kloof is gedaald tot 6,9% in 2019²¹, volgens de informatie verstrekt door de barometer van de informatiemaatschappij van 2020.

2.2.3. Kwaliteit

25. De diensten die bij wijze van universele dienst worden verstrekt, worden op het gehele nationale grondgebied verleend met een kwaliteitsniveau dat in de bijlage bij de WEC wordt bepaald.²²

26. De bijlage bevat de kwaliteitsdoelstellingen voor de termijn voor verstrekking van de aansluiting, de storingen op de toegangslijn, de antwoordtijd voor de diensten met tussenkomst van een telefonist en het percentage betwistingen en complexe vragen over de facturering.²³ Toch omvat dit verslag, bij gebrek aan aanwijzing van een aanbieder, geen statistieken in verband met de kwaliteitseisen voor de verstrekking van het geografische element van de universele dienst.

27. Het BIPT houdt evenwel toezicht op het niveau van kwaliteit van de elektronische-communicatiediensten aan de hand van de kwaliteitsbarometer, die elk semester wordt bijgewerkt.

28. De website van de kwaliteitsbarometer²⁴ geeft een overzicht van de dienstverlening van bepaalde operatoren in de loop van de eerste helft van 2020 met betrekking tot verscheidene indicatoren. Met de publicatie van deze indicatoren kunnen de gebruikers geïnformeerd worden maar kan ook de concurrentie gestimuleerd worden door de operatoren aan te zetten om hun dienstverlening te verbeteren.

²⁰ Barometer van de informatiemaatschappij (2018), blz. 31.

²¹ Barometer van de informatiemaatschappij (2020), blz. 25 tot 27.

²² Art. 69, § 1, van de WEC.

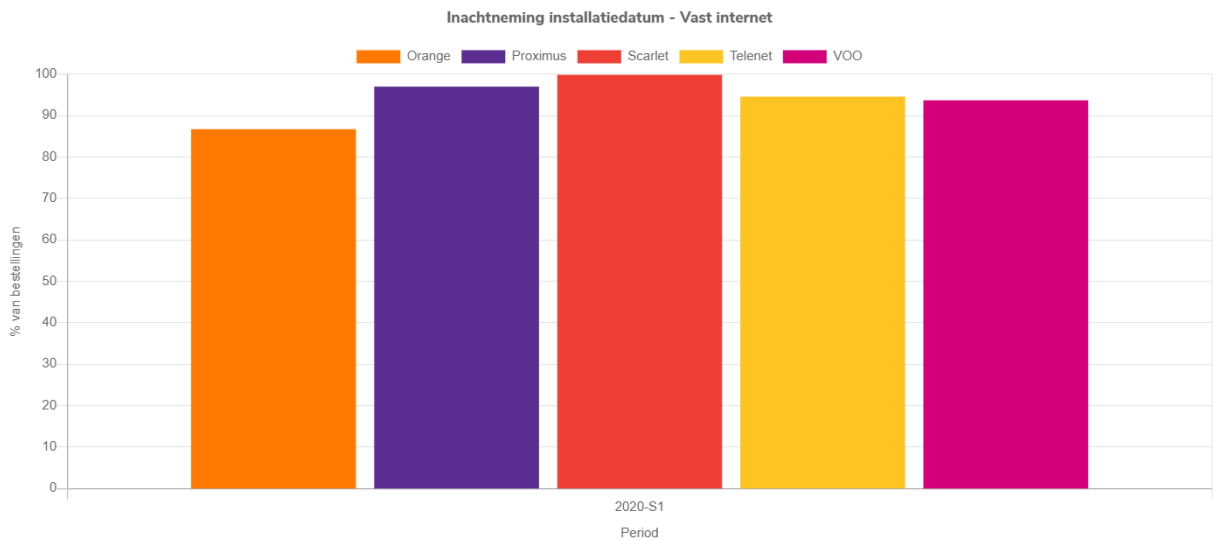
²³ Hoofdstuk II, bijlage bij de WEC.

²⁴ <https://www.bipt-data.be/nl/projects/barometer>

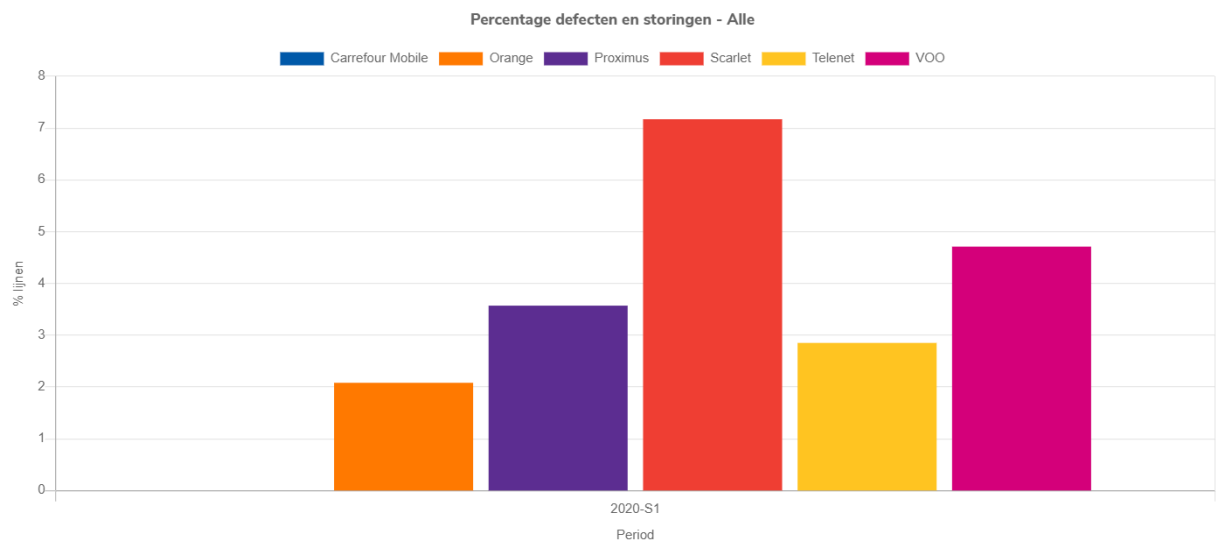
29. Deze kwaliteitsindicatoren werden ingevoerd krachtens het besluit van het BIPT van 15 juli 2015 betreffende de indicatoren voor de kwaliteit van de diensten²⁵. In dat besluit worden de kwaliteitsindicatoren bepaald die gestoeld zijn op de wettelijke voorschriften inzake kwaliteit van de universele dienst, vermeld in punt 26. Hoewel ze geïnspireerd zijn door deze laatste, werden deze indicatoren gemoderniseerd om realistische doelstellingen te bepalen en afgestemd te zijn op de technologische ontwikkelingen op de markt.

30. Ziehier enkele voorbeelden van inlichtingen die de kwaliteitsbarometer verschaft :

- de inachtneming van de aangekondigde datum voor de indienststelling van vast internet:



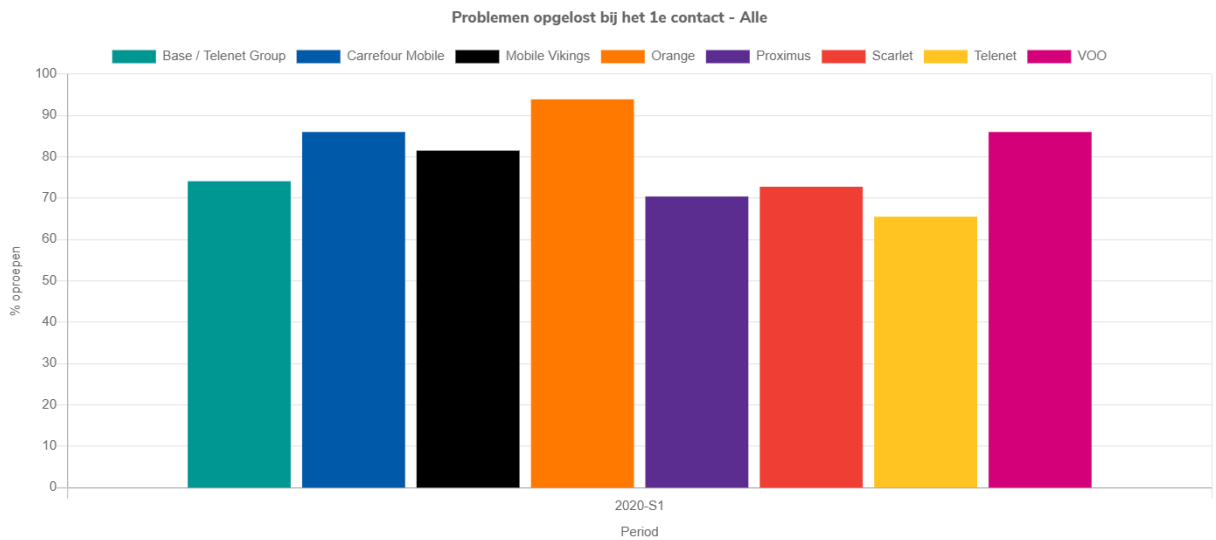
- het aandeel van toegangslijnen waarop een defect of een storing werd vastgesteld:



25

https://www.bipt.be/file/cc73d96153bbd5448a56f19d925d05b1379c7f21/8e851677cb4c72895a508050469b2d40e13585e0/besluit_kwaliteitsindicatoren.pdf

- het percentage problemen voorgelegd aan de klantendienst die bij het eerste contact worden opgelost:



2.2.4. Betaalbaarheid

Nationale prijsvergelijking van 2020

31. De tariefvergelijker van het BIPT is een tool die de consument de mogelijkheid biedt om de voor hem meest voordelige optie te zoeken tussen alle op de Belgische markt beschikbare plannen²⁶.
32. De tarieftool vergelijkt verscheidene aanbiedingen die beantwoorden aan de kenmerken die de gebruiker invoert. De resultaten variëren dus naargelang van de woonplaats en de behoeften van de betrokken persoon.
33. De nationale prijsvergelijking van 2020, die een momentopname maakt van de tariefplannen ingevoerd in de tariefvergelijker, geeft de betaalbaarheid van vaste telefonie en vast internet hieronder weer²⁷.

Vaste telefonie

34. De nationale prijzenstudie heeft meer bepaald gebruikspatronen geïdentificeerd voor een laag en gemiddeld verbruik van vaste telefonie.
35. Voor de profielen met een laag verbruik wordt rekening gehouden met het volgende consumptieschema:
 - 25 gemaakte oproepen per maand:
 - 15 oproepen van 5 minuten gemaakt naar vaste nummers;

²⁶www.bestetarief.be

²⁷ Mededeling van de Raad van het BIPT van 24 november 2020 betreffende de nationale vergelijking van de tarieven voor telecommunicatiediensten in België [tarieven toegepast op 11 september 2020].

- 10 oproepen van 2 minuten gemaakt naar mobiele nummers.
36. Voor deze profielen variëren de gemiddelde maandelijkse kosten tussen 27,93 euro (stijging met 0,25 euro ten opzichte van 2018) en 31,56 euro (stijging met 0,65 euro ten opzichte van 2018).
37. De profielen met een gemiddeld verbruik werden dan weer opgesteld op basis van het volgende consumptieschema:
- 70 gemaakte oproepen per maand:
 - 53 oproepen van 5 minuten gemaakt naar vaste nummers;
 - 17 oproepen van 2 minuten gemaakt naar mobiele nummers.
38. Voor het profiel van gemiddeld verbruik variëren de gemiddelde maandelijkse kosten tussen 32,88 euro (stijging met 0,97 euro sinds 2018) en 40,07 euro (stijging met 1,18 euro sinds 2018).

Vast internet

39. De bitsnelheid van functionele internettoegang wordt vastgesteld op 1 Mbps. Voor de tariefplannen voor vast internet die op de Belgische markt worden aangeboden wordt echter een hogere snelheid geadverteerd. Het in het kader van de nationale tariefvergelijking geanalyseerde consumptieprofiel dat het dichtst aanleunt bij de universele dienst, is dat van een gemiddeld verbruik (met een bitsnelheid van ten minste 50 Mbps en lager dan 100 Mbps).
40. Volgens de nationale prijzenstudie variëren de gemiddelde maandelijkse kosten voor het gemiddelde profiel van 29,14 euro (daling met 0,87 euro sinds 2018) en 61,73 euro (identiek bedrag als in 2018).
41. De voormelde kosten betreffen de stand-alone tariefplannen. De nationale vergelijking omvat ook diverse aanbiedingen voor vaste telefonie en vast internet in bundels.

Conclusie in verband met de betaalbaarheid

42. Uit de cijfers hieronder blijkt dat de tarieven voor de diensten van vaste telefonie en vast internet niet beduidend geëvolueerd zijn en dus betaalbaar blijven.

2.3. Sociaal element van de universele dienst

2.3.1. Context

43. Het sociaal element van de universele dienst inzake elektronische communicatie omhelst de toewijzing van tariefkortingen voor vaste telefonie en vast internet.
44. De verschillende categorieën van begunstigden, alsook de toegekende kortingen zijn opgenomen in de tabel hieronder.

Categorieën van begunstigden	Eenmalige korting aansluiting	Abonnement op vaste telefonie of vast internet	Communicatie vaste telefonie	Totaal per maand
+65 jaar (voorwaarden in verband met het inkomen en de gezinssituatie)	50%	40% (max. € 8,4)	€ 3,1	€ 11,5
Personen met een beperking (voorwaarden in verband met het inkomen en de gezinssituatie)	50%	40% (max. € 8,4)	€ 3,1	€ 11,5
Ontvangers van een leefloon	-	Enkel internetabonnement : 40% (max. € 8,4)	€ 3,1	Enkel gesprekken: € 3,1 Gesprekken + internetabonnement : € 11,5
Gehoorgestoorde n	50%	40% (max. € 8,4)	€ 3,1	€ 11,5
Personen bij wie een laryngectomie is uitgevoerd	50%	40% (max. € 8,4)	€ 3,1	€ 11,5
Militaire oorlogsblinden	50%	40% (max. € 8,4)	€ 3,1	€ 11,5

Figuur 3: overzicht van de categorieën van begunstigden en toegekende kortingen (bron: artikelen 22 en 38 van de bijlage bij de WEC)

45. Om het sociaal tarief te krijgen, richt de gebruiker een verzoek aan de operator van zijn keuze die deze kortingen aanbiedt, met name Proximus, Telenet Group (BASE inbegrepen), Voo, Orange of Scarlet.
46. Vervolgens bezorgt de operator het verzoek aan het BIPT dat onderzoekt of de persoon in kwestie aan de voorwaarden voldoet. Daarvoor wordt een databank van de begunstigden van het sociaal tarief ("STTS") gebruikt²⁸. Deze databank dient als ondersteuning voor de STTS-applicatie die een automatisering mogelijk maakt van de (gedeeltelijke) verificatie van de toekenningsvoorwaarden door via de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid de volgende verschillende authentieke gegevensbronnen te raadplegen:
- Rijksregister (om de voorwaarde na te gaan dat er niet meer dan één begunstigde per gezin is, alsook de voorwaarden in verband met de samenstelling van het gezin);

²⁸ Zie artikel 22, § 2, bijlage bij de WEC.

- POD Sociale Integratie (om de voorwaarde inzake leefloon te controleren);
 - FOD Financiën (om de inkomensvoorwaarde te controleren);
 - DGPH (om de voorwaarde inzake de handicap te controleren);
 - FEDRIS (om de voorwaarde inzake de handicap te controleren).
47. Wanneer in de KSZ voldoende informatie beschikbaar is, meldt de STTS-applicatie aan de operator dat hij het sociaal tarief mag toepassen. Indien het onmogelijk is om via de KSZ voldoende informatie te krijgen, wordt het dossier verzonden naar het STTS-team van het BIPT, dat dan een manuele verificatie van de toekenningsvoorwaarden uitvoert.
48. Aan de hand van toegang tot de gegevensbronnen waarmee de hierboven vermelde toekenningsvoorwaarden gecontroleerd kunnen worden, beperkt het systeem de manuele procedures die het BIPT moet uitvoeren tot de volgende categorieën van begunstigten:
- gehoorgestoorden;
 - personen bij wie een laryngectomie is uitgevoerd;
 - militaire oorlogsblinden;
 - personen die blijvend arbeidsongeschikt en invalide zijn.
49. Zo moeten ook bepaalde voorwaarden betreffende de andere categorieën van begunstigten soms manueel worden gecontroleerd. Dat is met name het geval voor de personen wiens inkomen is gewijzigd na ontvangst van het laatste aanslagbiljet (pensioen, recente invaliditeit, ...).
50. Het BIPT verifieert overigens maximaal een keer om de twee jaar of de huidige begunstigten nog altijd voldoen aan de toekenningsvoorwaarden.

2.3.2. STTS-cijfergegevens

51. De cijfers hieronder werden gegenereerd door de STTS-applicatie.
52. Het sociaal tarief is momenteel, in september 2020, toegekend aan 214.623 begunstigten.
53. De tabellen hieronder geven de activiteit van de databank in 2019 en 2020 (9 eerste maanden) weer en maken daarbij een onderscheid tussen de geautomatiseerde procedure (figuur 4) en de manuele procedure (figuur 5).

54. Van 1 januari 2019 tot 30 september 2020 dienden slechts 5.643 dossiers van de 69.003 aanvragen van een sociaal tarief manueel te worden behandeld (d.i. 8,18 %).

Resultaat	2019		2020 (1-09/2020)	
	# dossiers	%	# dossiers	%
Ja (versturen van een geautomatiseerd antwoord aan de operator die de aanvraag indient)	18.218	42,434%	11.260	43,20%
Nee, wegens ander sociaal tarief binnen het gezin (versturen van een brief gegenereerd door STTS)	1652	3,85%	820	3,15%
Nee, want beantwoordt niet aan de voorwaarden (versturen van een brief gegenereerd door STTS)	23.068	53,72%	13.985	53,65%
Totaal	42.938	100%	26.065	100%

Figuur 4: aanvragen voor een sociaal tarief ingediend in 2019 en 2020 en resultaat van de verificatie van de toekenningsvoorwaarden door de STTS-applicatie

Resultaat	2019		2020 (1-09/2020)	
	# dossiers	%	# dossiers	%
Ja, na beslissing van het BIPT (manueel)	2006	8,69%	132	7,71%
Nee, na beslissing van het BIPT (manueel)	1.670	7,23%	935	6,98%
Nee, door afsluiten wegens uitblijven van antwoord (automatisch)	19.413	84,08%	11.425	85,31%
Totaal	23.089	100%	13.392	100%

Figuur 5: manuele verwerking van de aanvragen van een sociaal tarief in 2019 en 20

55. Zoals hierboven aangegeven, verifieert het BIPT, parallel met de behandeling van de nieuwe aanvragen, maximaal een keer om de twee jaar, of de huidige begunstigden nog altijd voldoen aan de toekenningsvoorwaarden.

56. Deze procedure is ook deels geautomatiseerd en de manuele behandeling beperkt, zoals blijkt uit de figuren 4 en 5 hieronder. Van 1 januari 2019 tot 30 september 2020 dienden slechts 7.421 dossiers van de 160.080 manueel te worden behandeld (d.i. 4,64%).

Resultaat	2019		2020 (1-09/2020)	
	# dossiers	%	# dossiers	%
Ja (geen actie)	51461	74,93%	81.522	89,43%
Nee, wegens ander sociaal tarief binnen het gezin (versturen van een brief gegenereerd door STTS)	0	0,00%	0	0,00%
Nee, want beantwoordt niet aan de voorwaarden (versturen van een brief gegenereerd door STTS)	17.279	25,07%	9.638	10,57%
Totaal	68.920	100%	91.160	100%

Figuur 6: verificaties van de dossiers in 2019 en 2020 en resultaten gegeven door de STTS-applicatie

Resultaat	2019		2020 (1-09/2020)	
	# dossiers	%	# dossiers	%
Ja, na beslissing van het BIPT	2.510	15,11%	1.625	15,57%
Ja, na beslissing van het BIPT	2.359	14,21%	927	8,88%
Nee, door automatisch afsluiten wegens uitblijven van antwoord	11.739	70,68%	7.884	75,55%
Totaal	16.608	100%	10.436	100%

Figuur 7: manuele behandeling van de verificaties van de dossiers in 2019 en 2020

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

2.4. Openbare telefoons

2.4.1. Context

58. De sterke daling van het gebruik van openbare betaaltelefoons en de vaststelling dat mobiele telefonie een vergelijkbare dienst biedt tegen een lagere prijs, hebben het BIPT ertoe aangezet om de universeledienstverplichtingen inzake de "openbare betaaltelefoons" op te heffen.²⁹
59. Naar aanleiding van het besluit van het BIPT van 6 mei 2013 betreffende de opheffing van de universeledienstverplichtingen met betrekking tot de beschikbaarstelling van openbare betaaltelefoons en andere toegangspunten tot openbare spraaktelefoniediensten (hierna "het besluit van 6 mei 2013"), heeft Proximus de openbare betaaltelefoons geleidelijk aan verwijderd.
60. Overigens voorziet het Europees wetboek voor elektronische communicatie (hierna "het Wetboek")³⁰ niet langer in universeledienstverplichtingen voor openbare betaaltelefoons. De universeledienstverplichtingen voor dit oude onderdeel van de universele dienst zullen dan ook niet meer opnieuw worden opgenomen in het nationaal recht. De alternatieven voor de openbare betaaltelefoons zullen bijgevolg niet langer gemonitord worden in de komende jaren.

2.4.2. Alternatief aangeboden door mobiele telefonie

61. De intrekking van de verplichting om openbare betaaltelefoons aan te bieden was hoofdzakelijk gemotiveerd door het bestaan van vergelijkbare diensten die wijdverspreid en tegen een betaalbare prijs beschikbaar zijn.
62. De krachtens het besluit van 6 mei 2013 geïdentificeerde vergelijkbare diensten zijn de mobiele diensten.
63. Deze diensten zijn momenteel nog steeds ruimschoots beschikbaar. De gegevens waarover het BIPT beschikt, maken gewag van een dekking gaande van 99,13% tot 99,49% (afhankelijk van de operator) van het Belgisch grondgebied. Het meest recente statistische verslag van het BIPT vermeldt een take-up van simkaarten van 104,2%³¹.
64. Wat de betaalbaarheid van de mobiele diensten betreft, hebben we ons gebaseerd op de data die voorhanden waren in de nationale prijzenstudie³² gevoerd door het BIPT in 2020.
65. Aan de hand van de nationale tariefvergelijking kunnen, ter herinnering, de tariefplannen die beschikbaar zijn in de tariefvergelijker³³ worden vergeleken op niveau van de prijzen, aan de hand van de gemiddelde maandelijkse kostprijs. Deze studie identificeert verschillende gebruikspatronen, zowel voor de voorafbetaalde plannen als voor de abonnementen.

²⁹ Besluit van de Raad van het BIPT van 6 mei 2013 betreffende de opheffing van de universeledienstverplichtingen met betrekking tot de beschikbaarstelling van openbare betaaltelefoons en andere toegangspunten tot openbare spraaktelefoniediensten.

³⁰ Richtlijn (EU) 2018/1972 van het Europees parlement en de Raad van 11 december 2018 tot vaststelling van het Europees wetboek voor elektronische communicatie.

³¹ Mededeling van de Raad van het BIPT van 30 juni 2020 betreffende de situatie van de elektronische-communicatie- en televisiemarkten in 2019.

³² Mededeling van de Raad van het BIPT van 24 november 2020 betreffende de nationale vergelijking van de tarieven voor telecommunicatiediensten in België (tarieven toegepast op 11 september 2020).

³³ www.bestetarief.be

66. We hebben zowel de voorafbetaalde tarieven als de tarieven van de abonnementen onderzocht. Aangezien er slechts uitzonderlijk gebruik werd gemaakt van de telefooncellen hebben we, voor beide gevallen, rekening gehouden met de tarieven die overeenstemmen met een laag verbruik (50 belminuten per maand voor voorafbetaalde plannen en 60 belminuten per maand voor de abonnementen).
67. Wat de voorafbetaalde kaarten betreft, wijst de studie op gemiddelde maandelijkse kosten van 1,52 euro tot 11,42 euro, naargelang van de operator.
68. Wat de abonnementen betreft, wijst de studie op gemiddelde maandelijkse kosten van 8 euro tot 18,53 euro, naargelang van de operator.
69. Ter herinnering, de prijs van de basiseenheid voor een oproep gemaakt vanuit een telefooncel, op het ogenblik van het besluit van het BIPT van 6 mei 2013, bedroeg 0,50 euro. De duur van de eenheid varieerde evenwel naargelang van het moment en van de bestemming van de oproep. De consument die bijvoorbeeld 60 minuten zou gebeld hebben vanuit een telefooncel, zou tussen 12 euro (oproep tijdens de daluren naar een vast toestel) en 67 euro (oproep naar een mobiel toestel tijdens de piekuren) hebben betaald.
70. In het licht van het voorgaande kunnen we concluderen dat de mobiele diensten voldoende beschikbaar zijn, en betaalbaar blijven, in vergelijking met de eerder gehanteerde tarieven voor de oproepen vanaf een telefooncel.

2.5. Universele inlichtingendienst en beschikbaarstelling van de universele telefoongids

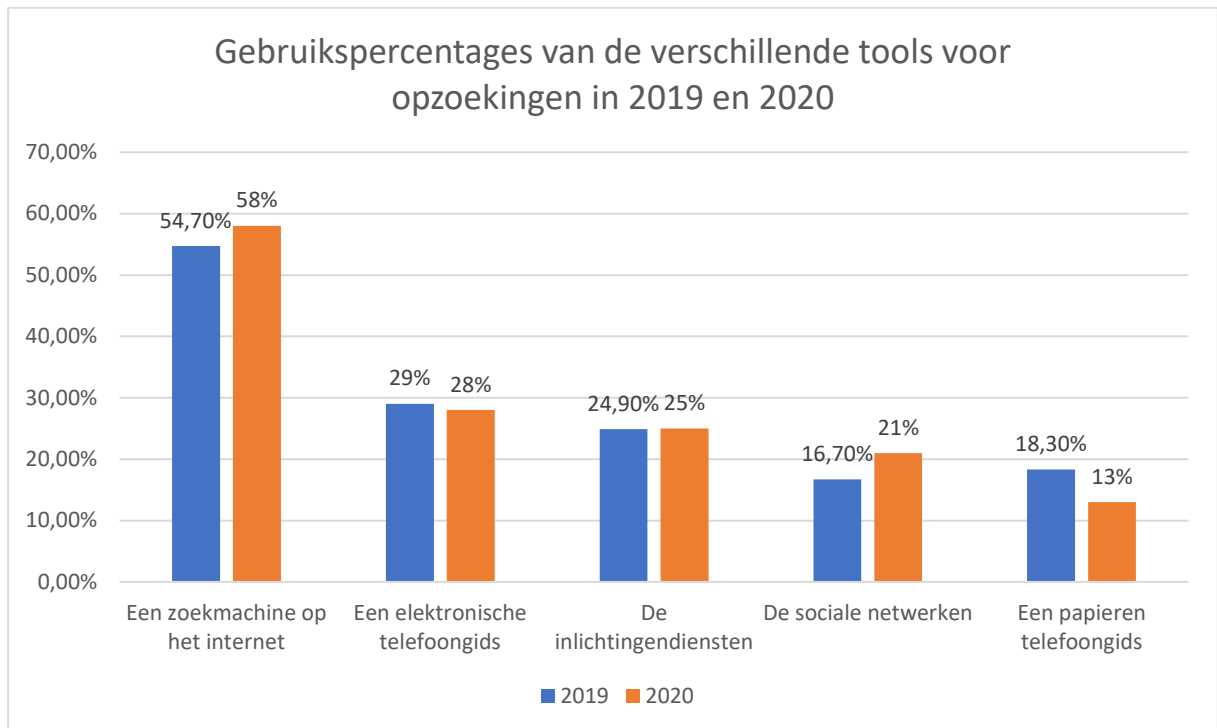
2.5.1. Context

71. Het advies van de Raad van het BIPT betreffende de opheffing van de universeledienstverplichtingen inzake de verstrekking van de universele inlichtingendienst en de beschikbaarstelling van de universele telefoongids van 24 mei 2013 stelde voor om de universeledienstverplichtingen voor deze twee elementen op te heffen aangezien deze diensten alsook de vergelijkbare diensten ruimschoots toegankelijk zijn tegen betaalbare tarieven.
72. De Koning is overgegaan tot de formele schrapping van de universeledienstverplichtingen ter zake via het koninklijk besluit van 15 december 2013³⁴.
73. Verder voorziet het Wetboek niet langer in universeledienstverplichtingen wat betreft telefoongidsen en inlichtingendiensten. De universeledienstverplichtingen betreffende deze oude onderdelen van de universele dienst zullen dan ook niet meer opnieuw worden opgenomen in het nationaal recht en zullen niet langer worden gevolgd in de monitoringrapporten van de universele dienst.

2.5.2. Resultaten van de consumentenenquête

74. De figuur hieronder illustreert de resultaten van de meest recente consumentenenquête wat betreft de manieren om een telefoonnummer op te zoeken en vergelijkt deze met de resultaten verkregen in 2019.

³⁴ Koninklijk besluit van 15 december 2013 tot opheffing van de universeledienstverplichtingen inzake de levering van de universele inlichtingendienst en de beschikbaarstelling van een universele telefoongids in de elektronische-communicatiesector.



Figuur 8: gebruikspercentages van de verschillende tools voor opzoeken in 2019 en 2020 (bron: consumentenenquête 2020)

75. Net zoals in de vorige edities is het de zoekmachine op het internet die het vaakst gebruikt wordt. De laatste plaats wordt volgens deze bekleed door de papieren telefoongids.

76. Hoe jonger de respondenten, hoe meer ze aangeven telefoonnummers op te zoeken via de sociale netwerken. Het is voornamelijk de jongste leeftijdscategorie (15 tot 24 jaar) die veel vaker telefoonnummers opzoekt via de sociale netwerken.

77. Omgekeerd blijkt dat de oudere respondenten nog vaak gebruik maken van:

- een papieren telefoongids: 31% van de respondenten tussen 65 en 74 jaar geven de voorkeur aan de papieren telefoongids;
- of de inlichtingendiensten: 32% van de respondenten tussen 55 en 64 jaar geven de voorkeur aan de inlichtingendiensten.

78. Het BIPT heeft geen enkele klacht ontvangen van consumentenorganisaties of organisaties die de belangen van personen met een beperking verdedigen wat betreft de impact van de opheffing van de universeledienstverplichtingen voor de verstrekking van de universele inlichtingendiensten en de terbeschikkingstelling van de universele telefoongids.

2.5.3. Vragenlijsten

79. Op 16 oktober 2020 heeft het BIPT vragenlijsten verstuurd naar Proximus, De Klapper, Devriendt Printing, EDA, Infobel en FCR Media, met betrekking tot het aanbod van inlichtingendiensten en papieren en elektronische telefoongidsen.

2.5.3.1. Wat betreft de elektronische telefoongidsen

80. De vragenlijst werd ingevuld door:
- EDA: www.de1212.be (Nederlands), www.le1313.be of www.1313.be (Frans) en www.1414.be (Engels);
 - Infobel: <http://www.infobel.com> (17 talen); local.infobel.be en lokaal.infobel.be
 - De Klapper: www.deklapper.be (Nederlands);
 - Proximus: <http://www.1207.be> en m.1207.be (Nederlands), <http://www.1307.be> en m.1307.be (Frans);
 - FCR Media: www.wittegids.be en m.wittegids.be (Nederlands); www.pagesblanches.be en m.pagesblanches.be (Frans); www.whitepages.be en m.whitepages.be (Engels).
81. Uit de antwoorden op de vragenlijst blijkt dat de vijf elektronische telefoongidsen een nationale dekking hebben en gratis beschikbaar zijn. Een meer gedetailleerde samenvatting van de antwoorden op de vragenlijsten is te vinden in de bijlage bij dit verslag.

2.5.3.2. Wat betreft de papieren telefoongidsen

82. FCR Media, De Klapper en Devriendt Printing hebben geantwoord op de verzending van de vragenlijst.
83. De onderneming Devriendt Printing heeft aangegeven dat de papieren telefoongids niet werd gedrukt en verdeeld in 2020.
84. FCR Media heeft in 2020 verschillende telefoongidsen gepubliceerd naargelang van de regio. De Klapper heeft een telefoongids gepubliceerd die het grootste deel van Oost-Vlaanderen en van West-Vlaanderen dekt.
85. Beide telefoongidsen werden gratis bezorgd.
86. FCR Media heeft aangegeven dat de bezorging van de papieren telefoongids niet zal worden voortgezet in 2021.
87. Een meer gedetailleerde samenvatting van de antwoorden op de vragenlijsten is te vinden in de bijlage bij dit verslag.

2.5.3.3. Wat betreft de dienst van telefonische inlichtingen

88. De vragenlijst werd ingevuld door EDA en Proximus, die telefooninlichtingendiensten aanbieden in verschillende talen voor het opzoeken van zowel nationale als internationale abonneenummers.
89. De dienst van EDA kan worden bereikt via gelijk welk telefoontoestel, Proximus preciseert dat de operatoren een Service Plan moeten ondertekenen.
90. Proximus meent dat de gemiddelde prijs betaald door de eindgebruikers voor een oproep naar de inlichtingendiensten iets boven de € 3 ligt, en EDA meent dat deze prijs iets meer bedraagt dan € 2,6.
91. Een meer gedetailleerde samenvatting van de antwoorden op de vragenlijsten is te vinden in de bijlage bij dit verslag.

2.6. Conclusie van de monitoring

92. Het BIPT concludeert dat het feit dat geen enkele aanbieder is aangewezen voor de verstrekking van het geografische element van de universele dienst, geen invloed heeft gehad op de beschikbaarheid, het prijsniveau en de kwaliteit van de diensten in kwestie.
93. De opheffing van de universeledienstverplichtingen betreffende de openbare betaaltelefoons, de telefoongidsen en inlichtingendiensten heeft overigens geen beduidende invloed gehad op het niveau van bescherming dat de eindgebruiker geniet.

Hoofdstuk 3. Aanpassing van de wetgeving

3.1. Evolutie van de Europese reglementering

3.1.1. Voorstel van e-Privacyverordening

94. Op 10 januari 2017 heeft de Europese Commissie een voorstel voor een verordening met betrekking tot de eerbiediging van het privéleven en de bescherming van persoonsgegevens in elektronische communicatie (hierna "voorstel voor e-Privacyverordening")³⁵ gepubliceerd.
95. Het voorstel van e-Privacyverordening is ook van toepassing op de aanbieders van "algemeen beschikbare telefoongidsen". Deze worden in artikel 4(d) van het voorstel van e-Privacyverordening als volgt gedefinieerd: "een repertorium van eindgebruikers van elektronische-communicatiediensten, in gedrukte of elektronische vorm, dat wordt gepubliceerd of aan het publiek of een deel van het publiek beschikbaar wordt gesteld, inclusief door middel van een informatiedienst."
96. Aangezien de procedure voor aanneming van de verordening nog niet voltooid is, zijn de regels die daarin wordt opgelegd nog niet van toepassing in nationaal recht.

3.1.2. Richtlijn tot vaststelling van het Europees wetboek voor elektronische communicatie

97. Het Wetboek werd op 17 december 2018 gepubliceerd in het Publicatieblad van de Europese Unie. De uiterste datum voor omzetting van het Wetboek is vastgesteld op 21 december 2020.
98. De voornaamste elementen waarmee rekening moet worden gehouden bij de omzetting van het Wetboek inzake de universele dienst zullen hieronder besproken worden.

³⁵ Voorstel voor een verordening van het Europees Parlement en de Europese Raad met betrekking tot de eerbiediging van het privéleven en de bescherming van persoonsgegevens in elektronische communicatie en tot intrekking van Richtlijn 2002/58/EG; COM/2017/010 final - 2017/03 (COD).

3.2. Aanpassingen van het huidige nationale wetgevingskader

3.2.1. Omzetting van het Wetboek

99. Het BIPT haalt hier de voornaamste elementen aan waarvoor ontwerpen van aanpassingen met het oog op de omzetting van het Wetboek gelden:

Aanduiding van de aanbieder van het geografische element

100. Het Wetboek bepaalt dat het slechts bij uitzondering mogelijk is om terug te keren naar de universele dienst, indien de noodzaak naar behoren is aangetoond, met name aan de hand van een geografische opmeting. Pas wanneer de resultaten ervan uitwijzen dat noch normale commerciële omstandigheden, noch andere mogelijke politieke middelen voor een gepaste internettoegang kunnen zorgen alsook voor toegang tot spraakcommunicatiediensten, kunnen gepaste universeledienstverplichtingen worden opgelegd.
101. Het BIPT verricht de facto een dergelijke geografische opmeting aan de hand van de Atlas-dekkingskaarten. Het Wetboek verschaft de nodige basis om de verplichte publicatie van voldoende gedetailleerde netwerkkaarten te verankeren in de wet krachtens de specificiteiten van zijn artikel 22. De WEC voorziet momenteel in de aanduiding van een aanbieder van het geografische element van de universele dienst, op het ganse grondgebied, conform artikel 71, zonder voorafgaand een dergelijke overweging te eisen. Dit element moet dus worden aangepast met het oog op de omzetting van het Wetboek.

Functionele internettoegang

102. De snelheid voor functionele internettoegang werd krachtens het koninklijk besluit van 2 april 2014 vastgelegd op minstens 1 Mbps alle dagen van het jaar, op alle uren van de dag, behalve tijdens een maximumperiode van een uur per dag; Het Wetboek voorziet voortaan in een adequate breedbandinternettoegangsdienst die minstens de verstrekking van de in zijn bijlage V opgesomde diensten moet mogelijk maken.
103. De huidige snelheid voor functionele internettoegang zal binnenkort worden herbekeken om overeen te stemmen met de vereisten van het Wetboek, rekening houdend met de Bereikbaarheden ter zake.
104. Ook de nationale wetgeving moet worden aangepast om te verwijzen naar het nieuwe begrip van "adequate breedbandinternettoegangsdienst".

Kwaliteitseisen

105. Het Wetboek eist dat alle consumenten toegang hebben tot een adequate breedbandinternettoegangsdienst en tot spraakcommunicatiediensten "van een zekere kwaliteit", "op hun grondgebied", "op een vaste locatie".
106. Momenteel legt de wet kwaliteitsdoelstellingen vast in de artikelen 4 tot 15 en 18 tot 21 van de bijlage bij de WEC. Bepaalde van deze doelstellingen zijn momenteel verouderd of moeilijk te bereiken. Zo heeft Proximus de doelstelling inzake de opheffing van de storingen op de toegangslijnen binnen 35, 40 en 60 volle uren nog nooit bereikt sinds 2009.
107. De huidige kwaliteitsdoelstellingen zullen dus herbekeken worden met het oog op de omzetting van het Wetboek.

Tariefplafond

108. Artikel 84 van het Europees wetboek bepaalt dat alle consumenten tegen een "betaalbaar tarief" toegang moeten hebben tot een beschikbare adequate breedbandinternettoegangsdienst en tot spraakcommunicatiediensten op een vaste locatie.
109. De financiële voorwaarden inzake verstrekking van het geografische element van de universele dienst in het kader van de elektronische communicatie zijn momenteel opgenomen in de artikelen 34 tot 36 van de bijlage bij de WEC. Het betreft de facto een tariefplafond dat echter nog nooit is toegepast. De formule is niet alleen verouderd, maar ook de correctiefactor ligt niet vast.
110. Het Wetboek voorziet niet in een tariefplafond in artikel 85 maar wel degelijk in toezicht door de regulator, in samenwerking met de andere bevoegde overheden, op de evolutie en het niveau van de retailprijzen, ten opzichte van de nationale prijzen en van de nationale inkomens van de consumenten. Indien, in het licht van de nationale omstandigheden blijkt dat de retailtarieven niet betaalbaar zijn aangezien de consumenten met een laag inkomen of bijzondere sociale behoeften, verhinderd zijn van toegang tot die diensten, dan mogen maatregelen worden getroffen die de betaalbaarheid van een universele dienst voor deze consumenten beogen.
111. Het voorontwerp van omzettingswet stelt voor om de mogelijkheid te laten aan de Koning om het tariefplafond te bepalen indien dat nodig blijkt bij verificatie van de nationale retailprijzen. Wat deze verificatie betreft, verwijst het BIPT naar de nationale prijzenstudie die regelmatig wordt uitgevoerd en die het meer bepaald mogelijk kan maken om de prijsevoluties van de tariefplannen die overeenstemmen met de gebruikte patronen te monitoren.

3.2.2. Sociale tarieven

112. De commissie Mobiliteit, Overheidsbedrijven en Federale instellingen (verder "commissie Mobiliteit") van de Kamer van volksvertegenwoordigers (hierna "de Kamer") onderzoekt momenteel een wetsvoorstel betreffende de hervorming van de sociale tarieven inzake elektronische communicatie (hierna "wetsvoorstel").
113. Dit wetsvoorstel heeft als doel de sociale tarieven inzake elektronische communicatie te hervormen, teneinde een automatisering van de toekenning van het recht mogelijk te maken. Daartoe stelt het voor om, onder andere, op de elektronische-communicatiesector de verwante regels inzake sociale energietarieven toe te passen (inclusief de categorieën van begunstigen).
114. Het voormelde wetsvoorstel heeft het voorwerp uitgemaakt van een advies van het BIPT, op 9 september 2020³⁶. Zoals reeds aangegeven in het verleden, is het BIPT voorstander van de volledige automatisering van de toekenning van het sociaal tarief, om het toegankelijk te maken voor zoveel mogelijk personen die behoeftig zijn. Daartoe moet het huidige systeem herzien worden omdat het te complex is. Een aantal van de huidige toekenningsvoorwaarden kunnen immers niet automatisch worden nagegaan, omdat er geen gegevens beschikbaar zijn bij de KSZ (zie punt 47 hierboven). Deze toekenningsvoorwaarden en dus ook de categorieën van begunstigen, moeten daarom worden herzien. Daarvoor moet worden nagedacht over de categorieën van personen voor wie het sociaal tarief het nuttigst zou zijn.

³⁶ Advies van de Raad van het BIPT van 9 september 2020 over het wetsvoorstel nr. 0642/001 van 17 oktober 2019 met betrekking tot de hervorming van de sociale tarieven inzake elektronische communicatie: https://www.bipt.be/file/cc73d96153bbd5448a56f19d925d05b1379c7f21/69a1551d5443e62cbac51c3bf1c2a83fc6627611/Advies_wetsvoorstel_hervorming_sociale_tarieven_elektronische_communicatie.pdf

115. Het BIPT behandelt dit punt in zijn advies van de maand september en benadrukt daar opnieuw het feit dat de hervorming van de categorieën van begunstigten grondig zou moeten worden geanalyseerd, in die zin dat het wetsvoorstel zich lijkt te beperken tot een omzetting van de categorieën van begunstigten van de sociale energietarieven naar het elektronische-communicatiestelsel, zonder ook maar enige analyse als basis.

116. Het BIPT benadrukt in zijn advies andere aandachtspunten die een grondigere analyse verdienen:

- Wat betreft de inclusie van mobiel in de sociale telecommtarieven: om deze inclusie te verwezenlijken, moeten de lidstaten aantonen dat de toepassing van de sociale tarieven op de mobiele diensten voortvloeit uit een noodzaak. Het wetsvoorstel levert echter geen bewijs van een dergelijke noodzaak. Overigens riskeert de inclusie van mobiel om de automatisering van de toekenning van het recht te bemoeilijken, in die zin dat het nodig zal zijn om te bepalen welke diensten (vast abonnement of mobiel abonnement) en personen (indien verscheidene personen een mobiel abonnement hebben) een korting zullen kunnen genieten in een huishouden.
- Bij een herziening van de categorieën van begunstigten moet nagedacht worden over de situatie van de personen die het recht op het sociaal tarief zouden verliezen.
- In het algemeen, wat betreft de toepassing van het energiestelsel op de telecomsector: er zou moeten worden onderzocht of, in het licht van de verschillen tussen beide sectoren, de energieregels aldus kunnen worden toegepast op de telecomsector.
- Wat betreft de overdracht van bevoegdheden van het BIPT aan de FOD Economie: de praktische gevolgen van een dergelijke overdracht moeten worden onderzocht.
- Wat betreft de wijziging van het bedrag van de kortingen: er zou moeten worden nagegaan of het huidige systeem niet op een grondigere wijze moet worden herzien om overeen te stemmen met de werkelijke behoeften van de begunstigten.

117. Voor de rest verwijst het BIPT naar hoofdstuk 4 van zijn advies van 9 september laatstleden, dat zijn argumenten meer in detail uitwerkt.

118. Verder, in parallel met het onderzoek van het hierboven door de Kamer voorgestelde wetsvoorstel, heeft de federale regering in haar regeerakkoord van 30 september 2020 haar wil aangekondigd om de sociale tarieven te hervormen. De regering zou aldus "*de mogelijkheid [moeten onderzoeken] om de consument die geniet van het sociaal tarief voor telecom de keuze te laten maken voor mobiele diensten in plaats van vaste.*"³⁷ Het BIPT verwijst, in het bijzonder wat betreft de inclusie van mobiel in het kader van de sociale telecommtarieven, naar punt 116, eerste streepje, hierboven, alsook naar zijn advies van 9 september 2020.

37 Regeerakkoord van 30 september 2020, blz. 50: https://www.belgium.be/sites/default/files/Regeerakkoord_2020.pdf

Hoofdstuk 4. Conclusie

119. Zoals hierboven vermeld, heeft de schrapping van de universeledienstverplichtingen voor de openbare betaaltelefoons en de telefoongidsen/inlichtingendiensten geen negatieve impact gehad op de gebruikers. Bijgevolg zijn er geen indicaties voorhanden om de universele dienst op deze vlakken aan te passen. Derhalve zullen deze elementen, zoals aangegeven in de punten 60 en 73, niet langer worden gemonitord in de volgende edities van dit rapport.
120. Zo blijkt ook uit de in dit verslag voorgestelde informatie dat het feit dat geen enkele aanbieder is aangeduid voor de verstrekking van het geografische element van de universele dienst, zoals vandaag gedefinieerd³⁸, niet leidt tot een beperking van de bescherming die de eindgebruikers genieten.
121. De procedure voor omzetting van het Wetboek is nog steeds aan de gang en houdt een aantal wijzigingen in wat betreft de universele dienst.
122. Ten slotte is het mogelijk dat het stelsel van sociale telecommtarieven wordt hervormd, gezien het wetsvoorstel dat momenteel in de Kamer wordt bekeken, alsook de wens van de federale overheid om het huidige toepasselijke stelsel te herzien. Het BIPT verwijst wat dat betreft naar zijn hierboven vermelde advies van 9 september 2020 en houdt zich ter beschikking van de Kamer en de regering om zijn hulp aan te bieden.

Axel Desmedt
Lid van de Raad

Jack Hamande
Lid van de Raad

Luc Vanfleteren
Lid van de Raad

Michel Van Bellinghen
Voorzitter van de Raad

³⁸ Ter herinnering, de bitsnelheid van functionele internettoegang is momenteel vastgelegd op 1 Mbps.

Bijlage - Samenvatting van de antwoorden op de vragenlijsten gericht aan de aanbieders van inlichtingendiensten en telefoongidsen

Elektronische telefoongids: antwoorden van Proximus, EDA, Infobel, De Klapper en FCR Media

Categorie vragenlijst	Antwoord aanbieder
Dekking van de telefoongids	Nationale dekking voor de 5 aanbieders.
Gratis karakter van de telefoongids	De 5 telefoongidsen zijn gratis toegankelijk.
Aanwezigheid van reclame	De 5 telefoongidsen bevatten reclame.
Inlichtingen over de nooddiensten	<p>Infobel, De Klapper, FCR Media, en Proximus verstrekken inlichtingen over de nooddiensten.</p> <p>EDA: verstrekt geen inlichtingen over de nooddiensten.</p>
Opgenomen inlichtingen	<p>De 5 telefoongidsen omvatten inlichtingen over: de naam, voornaam, het adres, de vaste telefoon, de mobiele telefoon, het e-mailadres en de bedrijfsnaam.</p> <p>Proximus, EDA, Infobel en De Klapper verschaffen ook inlichtingen over het beroep. FCR Media verstrekt deze inlichtingen enkel tegen betaling van een supplement.</p> <p>Proximus verstrekt de volgende inlichtingen, tegen betaling van een supplement: ondernemingsnummer, openingstijden, URL.</p> <p>EDA verstrekt ook de volgende inlichting: website.</p> <p>De Klapper verschaft ook inlichtingen over de locatie via Google Maps.</p>

Categorie vragenlijst	Antwoord aanbieder
Soort van mogelijke zoekopdrachten	<p>Alle telefoongidsen, behalve deze van FCR Media, bieden de mogelijkheid om een omgekeerde zoekopdracht te doen (namelijk op basis van het nummer).</p> <p>Alle telefoongidsen bieden de mogelijkheid om een eenvoudige zoekopdracht uit te voeren op basis van de naam, voornaam, bedrijfsnaam, stad en postcode.</p> <p>Proximus, Infobel en De Klapper bieden ook de mogelijkheid om een eenvoudige zoekopdracht uit te voeren op basis van het beroep.</p> <p>EDA, Infobel en FCR Media bieden ook de mogelijkheid om een eenvoudige zoekopdracht uit te voeren op basis van de provincie.</p> <p>Proximus, EDA, Infobel en De Klapper bieden ook de mogelijkheid om een eenvoudige zoekopdracht uit te voeren op basis van het telefoonnummer.</p> <p>Alle telefoongidsen bieden de mogelijkheid om samengestelde zoekopdrachten op basis van verschillende criteria uit te voeren.</p>
Update	<p>De 5 telefoongidsen worden geregeld bijgewerkt.</p>
Behandeling van privénummers	<p>De 5 aanbieders hebben procedures betreffende de eerbiediging van privénummers ingevoerd.</p>
Toegang van personen met een beperking	<p>Proximus, Infobel en De Klapper bieden oplossingen aan voor de toegankelijkheid van personen met een beperking</p>
Verkrijgen van gegevens van de operatoren	<p>Proximus, EDA en Infobel ondervinden problemen bij het verkrijgen van gegevens van de operatoren.</p>

Papieren telefoongids: antwoorden van FCR Media en De Klapper

Categorie vragenlijst	Antwoord aanbieder
Dekking van de telefoongids	<p>FCR Media: verscheidene telefoongidsen werden gedrukt, afhankelijk van verscheidene zones (Brussel, Brugge, Antwerpen, Luik, Charleroi, ...).</p> <p>De Klapper: grootste deel van Oost-Vlaanderen en van West-Vlaanderen.</p>
Gratis karakter van de telefoongids	Beide telefoongidsen werden gratis bezorgd.
Aanwezigheid van reclame	Beide telefoongidsen bevatten reclame.
Inlichtingen over de nooddiensten	Beide telefoongidsen verstrekken inlichtingen over de nooddiensten.
Opgenomen inlichtingen	<p>Beide ondernemingen verstrekken inlichtingen over de naam, de voornaam, het adres, het vaste telefoonnummer en de bedrijfsnaam.</p> <p>FCR Media verstrekt, tegen betaling van een supplement, inlichtingen over het mobiele telefoonnummer, het e-mailadres en het beroep.</p> <p>De Klapper verstrekt gratis inlichtingen over het mobiele telefoonnummer.</p>
Update	<p>FCR Media werkt zijn telefoongids jaarlijks bij.</p> <p>De Klapper werkt zijn telefoongids om de twee jaar bij.</p>
Behandeling van privénummers	Beide aanbieders hebben procedures voor de bescherming van privénummers ingevoerd.
Verkrijgen van gegevens van de operatoren	Geen enkel probleem te melden.

Inlichtingendiensten: antwoorden van EDA en van Proximus

Categorie vragenlijst	Antwoord aanbieder
Operatoren vanaf welke een oproep kan worden gemaakt	<p>EDA: alle Belgische operatoren.</p> <p>Proximus: enkel de operatoren die een Service Plan hebben ondertekend.</p>
Beschikbare talen	Nederlands, Frans, Engels.
Tarieven	<p>Beide aanbieders factureren per seconde.</p> <p>Het tarief dat wordt aangerekend aan de eindgebruiker bestaat uit twee elementen: een "set-up fee" om de oproep tot stand te brengen en de prijs per belminuut.</p> <p>Voor deze twee prijselementen, werkt EDA met aanbevolen prijzen. Proximus beschikt daarentegen over meer gedetailleerde informatie. In zijn antwoord geeft Proximus een prijsoverzicht voor de eindgebruiker afhankelijk van het gebruikte netwerk, indien dat bekend is.</p> <p>EDA meent dat de gemiddelde prijs per oproep betaald door de eindgebruikers iets boven de € 2,6 zou moeten liggen. Proximus meent dat deze prijs iets boven € 3 zou moeten liggen.</p>
Gebruikt antwoordsysteem	<p>EDA zorgt voor een antwoord door een fysieke telefonist 24 uur per dag, voor alle inlichtingenummers (1212, 1313 en 1414).</p> <p>Proximus voorziet in een antwoordsysteem door een fysieke telefonist, alsook in een automatisch antwoordsysteem, van maandag tot zaterdag, van 7 u tot 23.59 u.</p>
Gemiddelde tijd voor het opzoeken van informatie	<p>EDA: 50 seconden.</p> <p>Proximus: tussen 30 en 68,4 seconden, afhankelijk van de diensten.</p>
Verschafte inlichtingen	<p>Beide ondernemingen verschaffen inlichtingen over de naam, de voornaam, de bedrijfsnaam, het beroep, de stad, de postcode, de provincie en het telefoonnummer via de meeste van hun diensten.</p> <p>De enige uitzondering vormt de automatisch antwoorddienst van Proximus die enkel het telefoonnummer verstrekt.</p>

Categorie vragenlijst	Antwoord aanbieder
	Beide ondernemingen verstrekken ook informatie per sms.
Update	EDA werkt de informatie één keer per maand bij. Proximus werkt de informatie één keer per dag bij.
Behandeling van privénummers	Beide aanbieders hebben procedures voor de bescherming van privénummers ingevoerd.
Verkrijgen van gegevens van de operatoren	Beide operatoren geven aan dat ze problemen ervaren bij het verkrijgen van informatie van operatoren.