



Belgisch Instituut voor
postdiensten en telecommunicatie

**Mededeling van de Raad van het BIPT
van 27 december 2019
betreffende de monitoring van de universele dienst op
telecommunicatiegebied 2019**

INHOUDSOPGAVE

Hoofdstuk 1 . Voorwoord	3
Hoofdstuk 2. Monitoring.....	3
2.1. Taak van het BIPT	3
2.2. Openbare telefoons.....	4
2.2.1. <i>Context</i>	4
2.2.2. <i>Alternatief aangeboden door mobiele telefonie</i>	4
2.3. Universele inlichtingendienst en beschikbaarstelling van de universele telefoongids	6
2.3.1. <i>Context</i>	6
2.3.2. <i>Resultaten van de consumentenenquête</i>	6
2.3.3. <i>Vragenlijsten</i>	7
2.4. Sociaal element van de universele dienst	10
2.4.1. <i>Context</i>	10
2.4.2. <i>STTS-cijfergegevens</i>	10
2.5. Geografisch element	13
2.5.1. <i>Context</i>	13
2.5.2. <i>Beschikbaarheid van de functionele internettoegang</i>	13
2.5.3. <i>Kwaliteit</i>	15
2.5.4. <i>Betaalbaarheid</i>	16
2.6. Conclusie van de monitoring	17
Hoofdstuk 3. Aanpassing van de wetgeving.....	18
3.1. Evolutie van de Europese reglementering	18
3.1.1. <i>Voorstel van e-Privacyverordening</i>	18
3.1.2. <i>Richtlijn tot vaststelling van het Europees wetboek voor elektronische communicatie</i>	18
3.2. Aanpassingen van het huidige nationale wetgevingskader.....	18
3.2.1. <i>Omzetting van het wetboek</i>	18
3.2.2. <i>Sociale tarieven</i>	20
Hoofdstuk 4. Conclusie.....	21

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. 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.
4. 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.
5. In hoofdstuk 3 worden de op Europees niveau verrichte wetgevende werkzaamheden toegelicht en wordt hun impact op het huidige wetgevingskader geanalyseerd.

Hoofdstuk 2. Monitoring

2.1. Taak van het BIPT

6. Naast de verplichting van algemene controle waarvan sprake in artikel 103 van de WEC, moet het BIPT nagaan of het project voor modernisering van de universele dienst² geen beduidende invloed heeft op het niveau van bescherming van de eindgebruikers. Dat vloeit voort uit artikel 14, § 1, 3°, 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.
7. 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 2018, gepubliceerd op 25 juni 2019³;

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/public/files/nl/22835/Statistisch-verslag_2018.pdf

- de informatie uit het onderzoek van het BIPT over de perceptie van de elektronische-communicatiemarkt door de consument in 2018 (hierna "consumentenenquête"), gepubliceerd op 2 oktober 2019⁴;
- ICT-enquête bij de huishoudens en individuen (2019)⁵;
- de nationale vergelijking van de tarieven voor telecommunicatiediensten in België [tarieven gehanteerd op 15 oktober 2018]⁶;
- de vragenlijsten die jaarlijks worden gericht aan de aanbieders van telefooninlichtingendiensten, papieren en elektronische telefoongidsen.

2.2. Openbare telefoons

2.2.1. Context

8. 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.⁷
9. 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.

2.2.2. Alternatief aangeboden door mobiele telefonie

10. Zoals hierboven vermeld heeft het besluit van het BIPT van 6 mei 2013 de terbeschikkingstelling van openbare betaaltelefoons uit de universeledienstsfeer gehaald.
11. Dat besluit werd hoofdzakelijk gemotiveerd door het feit dat op het moment van zijn uitwerking er vergelijkbare diensten werden aangeboden als de diensten van de openbare betaaltelefoons. Die diensten waren ruimschoots beschikbaar en de tarieven betaalbaar.
12. De krachtens het besluit van 6 mei 2013 geïdentificeerde vergelijkbare diensten zijn de mobiele diensten.
13. Deze diensten zijn momenteel nog steeds ruimschoots beschikbaar. De meest recente beschikbare kaarten van mobiele dekking op de Dataportal van het BIPT⁸ maken gewag van een dekking van 97% van het Belgisch grondgebied. De opnamegraad van de simkaarten in juli 2019 bedroeg overigens 103%⁹.
14. Wat de betaalbaarheid van de mobiele diensten betreft, hebben we ons gebaseerd op de data die voorhanden waren in de nationale prijzenstudie¹⁰ gevoerd door het BIPT in 2018.

⁴ Enquête over de perceptie door consumenten van de Belgische markt voor elektronische communicatie - BIPT, 2 oktober 2019, https://www.bipt.be/public/files/nl/22887/Enquete_consumenten_2019.pdf

⁵ ICT-gebruik in huishoudens, STATBEL, 3 april 2019 <https://statbel.fgov.be/nl/themas/huishoudens/ict-gebruik-huishoudens>

⁶ Nationale vergelijking van de tarieven voor telecommunicatiediensten in België [tarieven gehanteerd op 15 oktober 2018].

⁷ 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.

⁸ <https://www.bipt-data.be/nl>

⁹ Volgens de statistische data waarover het BIPT beschikt.

¹⁰ Nationale vergelijking van de tarieven voor telecommunicatiediensten in België [tarieven gehanteerd op 15 oktober 2018].

15. Aan de hand van de nationale tariefvergelijking kunnen de tariefplannen die beschikbaar zijn in de tariefvergelijker¹¹ 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.
16. 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).
17. Wat de voorafbetaalde kaarten betreft, wijst de studie op gemiddelde maandelijkse kosten van 1,52 euro tot 11,42 euro, naargelang van de operator.
18. Wat de abonnementen betreft, wijst de studie op gemiddelde maandelijkse kosten van 8 euro tot 33 euro, naargelang van de operator.
19. Aangezien de informatie verstrekt door de laatste nationale tariefvergelijking dateert van 2018 hebben we ook de informatie die op 20 december 2019 beschikbaar was in de tariefvergelijker geanalyseerd. Die, online beschikbare, tool stelt de consumenten in staat om het meest voordelige tarief te vinden dat overeenstemt met hun persoonlijke gebruik. We hebben rekening gehouden met een verbruik dat overeenstemt met 50 belminuten per maand voor de voorafbetaalde diensten, en 60 minuten voor de abonnementen.
20. Wat betreft de voorafbetaalde kaarten geeft de tariefvergelijker gemiddelde maandelijkse kosten aan tussen 1,52 euro en 10,71 euro.
21. Wat betreft de abonnementen variëren de gemiddelde maandelijkse kosten in de tariefvergelijker tussen 6,56 en 45 euro.
22. Ter herinnering, de prijs van de basiseenheid voor een oproep gemaakt vanuit een telefooncel, bedroeg op het ogenblik van het besluit van het BIPT van 6 mei 2013 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.
23. In het licht van het voorgaande kunnen we concluderen dat de mobiele diensten betaalbaar blijven in vergelijking met de eerder gehanteerde tarieven voor de oproepen vanaf een telefooncel.

¹¹ www.bestetarief.be

2.3. Universele inlichtingendienst en beschikbaarstelling van de universele telefoongids

2.3.1. Context

24. 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.
25. De Koning is overgegaan tot de formele schrapping van de universeledienstverplichtingen ter zake via het koninklijk besluit van 15 december 2013¹².

2.3.2. Resultaten van de consumentenenquête

26. De laatste enquête uitgevoerd bij de consumenten wijst op een lichte daling van het gebruik van (elektronische en papieren) telefoongidsen en de inlichtingendiensten om een telefoonnummer op te zoeken. Ook voor het gebruik van zoekmachines op het internet wordt een lichte daling opgetekend. Het gebruik van de sociale netwerken is licht toegenomen.

Soort van zoekmachine	2018	2019
Zoekmachine op het internet	56,3%	54,7%
Elektronische telefoongids	29,4%	29%
Papieren telefoongids	19,3%	18,3%
Inlichtingendienst	26,9%	24,9%
Sociale netwerken	16%	16,7%

Figuur 1: gebruikspercentages van de verschillende tools voor opzoeken in 2018 en 2019

27. Net zoals in de vorige edities is het de zoekmachine op het internet die het vaakst gebruikt wordt (54,7%). De elektronische telefoongids komt op de tweede plaats (29% in 2019, tegenover 29,4% in 2018), gevolgd door de telefooninlichtingendiensten (24,9% tegenover 26,9% het voorbije jaar), voor de papieren telefoongids (18,3% tegenover 19,3% vorig jaar) en de sociale netwerken (16,7% tegenover 16% in 2018), die respectievelijk de vierde en de vijfde plaatsen bekleden.
28. Hoe jonger de respondenten, hoe meer ze aangeven telefoonnummers op te zoeken via de sociale netwerken. Het is hoofdzakelijk de jongste leeftijdscategorie (15 tot 24 jaar) die het vaakst telefoonnummers opzoekt via de sociale netwerken; omgekeerd blijkt dat de oudste respondenten nog vaak een papieren telefoongids gebruiken (40%) of de inlichtingendiensten (36%).
29. 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.

¹² 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.

2.3.3. Vragenlijsten

30. Op 25 oktober 2019 heeft het BIPT vragenlijsten verstuurd naar Inoopa, Proximus, De Klapper, Devriendt Printing, EDA, Infobel en FCR Media, met betrekking tot het aanbod van inlichtingendiensten en papieren en elektronische telefoongidsen.

2.3.3.1. Wat betreft de elektronische telefoongidsen

31. 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).
32. Proximus en FCR Media bieden ook een elektronische telefoongids aan voor de mobiele toepassingen. FCR Media verwijst bovendien naar de applicaties voor Android en iOS van de Gouden Gids en de Witte Gids.
33. Uit de antwoorden blijkt dat de voormelde elektronische telefoongidsen nog steeds gratis kunnen worden geraadpleegd en allemaal reclame bevatten. Alle aanbieders van elektronische telefoongidsen, met uitzondering van EDA, geven informatie over de toegang tot de nooddiensten. Tussen de operatoren die deze informatie wel degelijk verstrekken, maakt enkel De Klapper deze nummers niet zichtbaar op een specifieke manier ten opzichte van de gewone nummers.
34. De telefoongidsen hebben, net zoals vorige jaren, minstens een nationale dekking. Alle telefoongidsen, met uitzondering van deze van FCR Media, vermelden steeds ten minste de naam (persoon of maatschappij), de voornaam, het adres, het vaste telefoonnummer en, indien beschikbaar, het mobiele nummer en het e-mailadres alsook het beroep desgevallend. In de telefoongids van FCR Media wordt het beroep enkel vermeld wanneer de abonnee daarvoor betaalt.
35. De telefoongidsen van EDA vermelden ook de website. De Klapper voorziet eveneens in de plaatsbepaling via Google Maps. Bij Proximus kan de abonnee, mits hij betaalt, een URL of informatie over zijn beroepsactiviteiten laten vermelden (bijv. openingstijden, ondernemingsnummer).
36. Zowel eenvoudige zoekopdrachten aan de hand van diverse sleutelwoorden (zoals de naam, het beroep, ...) als geavanceerde zoekopdrachten zijn mogelijk. FCR Media biedt niet langer de omgekeerde zoekfunctie op basis van het nummer, de aanbieders van de andere elektronische telefoongidsen doen dat wel nog.
37. De telefoongidsen worden regelmatig bijgewerkt. In bepaalde gevallen wordt (deels) gebruik gemaakt van de abonneegegevens verstrekt door een andere aanbieder van elektronische telefoongidsen.
38. De volgende operatoren maken gewag van moeilijkheden in verband met het verkrijgen van de abonneegegevens: Infobel, EDA en Proximus.

39. Wat dat betreft, dient te worden opgemerkt dat de wetgever niet vastlegt met welke frequentie de operatoren abonneegegevens ter beschikking moeten stellen aan de aanbieders van telefoongidsen en van telefooninlichtingendiensten. De "noodzakelijke" abonneegegevens moeten worden meegedeeld volgens technische, financiële en commerciële billijke, redelijke en niet-discriminerende voorwaarden¹³. De universeledienstrichtlijn heeft het over "relevante inlichtingen"¹⁴. Het Hof van Justitie van de Europese Unie heeft geoordeeld dat "relevante informatie" in principe de volgende gegevens omhelst: naam, adres (postcode inbegrepen) en telefoonnummers van de abonnees. De lidstaten kunnen echter vrij bepalen dat andere gegevens ter beschikking van de gebruikers zullen worden gesteld wanneer zij met het oog op de specifieke nationale omstandigheden noodzakelijk lijken voor de identificatie van de abonnees¹⁵.
40. Aangezien verscheidene aanbieders van elektronische telefoongidsen problemen ondervinden om abonneegegevens te verkrijgen, zal deze kwestie gevolgd worden door het BIPT.
41. Alle aanbieders van elektronische telefoongidsen hebben procedures betreffende de eerbiediging van privénummers. De abonneegegevens worden in principe door de operatoren aan de aanbieders van telefoongidsen bezorgd. In geen geval delen zij geheime nummers mee: ofwel wordt de vermelding "privé" gebruikt in de listings van de operatoren door de aanbieders van telefoongidsen, ofwel wordt geen enkel resultaat weergegeven.
42. Wat betreft de opties van toegankelijkheid voor de personen met een beperking verwijzen verscheidene aanbieders naar de mogelijkheid om de lettergrootte aan te passen in de browser en de compatibiliteit van de websites met de applicatie BrowseAloud.

2.3.3.2. Wat betreft de papieren telefoongidsen

43. FCR Media, De Klapper en Devriendt Printing hebben geantwoord op de vragenlijst.
44. De papieren telefoongidsen van FCR Media en De Klapper worden gratis aangeboden. De telefoongids van Devriendt Printing wordt daarentegen op de markt aangeboden voor € 4.
45. De telefoongidsen van de drie aanbieders bevatten reclame.
46. De drie telefoongidsen vermelden informatie over de toegang tot de nooddiensten en geven de naam (persoon of maatschappij), de voornaam, het adres en het vaste telefoonnummer van de abonnees. De telefoongids van FCR Media vermeldt ook het beroep en het e-mailadres (tegen betaling), evenals het mobiele nummer indien de abonnee daar een supplement voor betaalt. Privénummers worden niet weergegeven.

¹³ Artikel 45, §2 WEC. § 2: "De personen die openbare telefoondiensten aanbieden aan abonnees stellen de noodzakelijke abonneegegevens ter beschikking van de personen die een aangifte hebben gedaan in de zin van § 1, onder billijke, redelijke en niet-discriminerende, technische, financiële en commerciële voorwaarden."

¹⁴ Richtlijn 2002/22/EG van het Europees Parlement en de Raad van 7 maart 2002 inzake de universele dienst en gebruikersrechten m.b.t. elektronische-communicatienetwerken en – diensten, in artikel 25: «1. De lidstaten zorgen ervoor dat abonnees van openbare telefoondiensten het recht hebben op vermelding in de in artikel 5, lid 1, onder a), genoemde openbare telefoongids en dat hun gegevens beschikbaar worden gemaakt voor de verstrekkers van telefooninlichtingendiensten en/of telefoongidsen overeenkomstig lid 2.

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

¹⁵ Arrest van het Hof (Eerste kamer) van 25 november 2004, gewezen in Zaak C-109/03 - KPN Telecom BV tegen Onafhankelijke Post en Telecommunicatie Autoriteit (OPTA).

47. FCR Media publiceert verschillende telefoongidsen naargelang van de regio. De Klapper dekt het grootste deel van Oost-Vlaanderen en van West-Vlaanderen. Devriendt Printing dekt enkel Koekelare.
48. FCR Media werkt zijn telefoongidsen jaarlijks bij, De Klapper om de twee jaar en Devriendt Printing om de vier jaar.
49. Devriendt Printing vermeldt moeilijkheden in verband met het verkrijgen van abonneegegevens. Wat dat betreft, verwijzen we naar de paragrafen 38 tot 40 hierboven.

2.3.3.3. Wat betreft de dienst van telefonische inlichtingen

50. De vragenlijst werd ingevuld door EDA en Proximus, die telefooninlichtingendiensten aanbieden in verschillende talen voor het opzoeken van zowel nationale als internationale abonneenummers.
51. De dienst van EDA kan worden bereikt via gelijk welk telefoontoestel, Proximus preciseert dat de operatoren het Service Plan moeten ondertekenen.
52. De aanbieders van diensten van telefonische inlichtingen factureren per seconde. De uiteindelijke prijs kan variëren naar gelang van het gebruikte netwerk. 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. Uit de verstrekte informatie blijkt dat zowel EDA als Proximus betaalbare prijzen hanteren voor de "set-up fee" en de belminuten. Voor deze twee prijselementen werkt EDA met aanbevolen prijzen die niet veel zijn veranderd. 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. Voor bepaalde operatoren is er een lichte stijging, anderen blijven constant. Beide aanbieders ramen dat de gemiddelde prijs per oproep betaald door de eindgebruiker licht toegenomen is. Voor EDA bevindt deze gemiddelde prijs zich onder de 3 euro. Voor Proximus bevindt deze gemiddelde prijs zich iets boven de 3 euro.
53. Wat het gebruikte antwoordsysteem betreft, zorgt EDA voor een antwoord door een fysieke telefonist 24 uur per dag, voor alle informatienummers (1212, 1313 en 1414). Het systeem van Proximus is niet veranderd over het afgelopen jaar: de dienst wordt verstrekt van maandag tot zaterdag van 7 u tot 21.59 u door fysieke telefonisten voor alle inlichtingendiensten die Proximus verstrekt, met uitzondering van het inlichtingnummer 1234 dat 24 u per dag geautomatiseerd is.
54. Ten opzichte van vorig jaar tekent Proximus lichte schommelingen op voor de gemiddelde duur om een oproep tot stand te brengen, de gemiddelde kiestoon, de gemiddelde duur van het welkomstbericht (seconden) en de gemiddelde duur om de informatie op te zoeken. Wat EDA betreft, blijven deze gemiddelden ongewijzigd ten opzichte van het vorige jaar.
55. Privénummers worden niet meegedeeld.

2.4. Sociaal element van de universele dienst

2.4.1. Context

56. Het sociaal element van de universele dienst inzake elektronische communicatie omhelst de toewijzing van tariefkortingen voor vaste telefonie en vast internet. De kortingen bestaan in: een korting van 40% op het abonnement voor vaste telefonie of vast internet (max. 8,4 euro) en een korting van 3,1 euro op de belkosten. Er wordt een uitzondering gemaakt voor personen met een leefloon: zij krijgen een korting op de gesprekskosten en een korting op het abonnement, op voorwaarde dat de korting voor het abonnement betrekking heeft op het vaste internet en niet op vaste telefonie¹⁶.
57. Bovendien kunnen slechthorenden, personen bij wie een laryngectomie is uitgevoerd, personen die een leefloon ontvangen, militaire oorlogsblinden, personen ouder dan 65 jaar en personen met een beperking van meer dan 66% ook het sociaal tarief genieten. Voor deze twee laatste categorieën gelden er evenwel bijkomende voorwaarden betreffende de inkomsten en de familiale situatie¹⁷.
58. 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.
59. 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" gebruikt¹⁸. 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);
 - 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).
60. 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 begunstigden:
 - gehoorgestoorden;
 - personen bij wie een laryngectomie is uitgevoerd;
 - militaire oorlogsblinden;
 - personen die blijvend arbeidsongeschikt en invalide zijn.

2.4.2. STTS-cijfergegevens

61. De cijfers hieronder werden gegenereerd door de STTS-applicatie.
62. Het sociaal tarief was, op 1 december 2019, toegekend aan 222.508 begunstigden.

¹⁶ Voor meer details, zie artikel 38 van de bijlage bij de WEC.

¹⁷ Zie artikel 22, § 1, bijlage bij de WEC.

¹⁸ Zie artikel 22, § 2, bijlage bij de WEC.

63. De tabellen hieronder geven de activiteit van de databank in 2018 en 2019 (11 eerste maanden) weer en maken daarbij een onderscheid tussen de geautomatiseerde procedure (figuur 2) en de manuele procedure (figuur 3).
64. Van 1 januari 2018 tot 30 november 2019 dienden slechts 6.674 dossiers van de 84.666 manueel te worden behandeld (d.i. 7,88%).

Resultaat	2018		2019 (1-11/2019)	
	# dossiers	%	# dossiers	%
Ja (versturen van een geautomatiseerd antwoord aan de operator die de aanvraag indient)	19116	43,04%	17042	42,41%
Nee wegens ander sociaal tarief binnen het gezin (versturen van een brief gegenereerd door STTS)	1.795	4,04%	1.562	3,89%
Nee want beantwoordt niet aan de voorwaarden (versturen van een brief gegenereerd door STTS)	23.499	52,91%	21.562	53,67%
Totaal	44.410	100%	40.175	100%

Figuur 2: aanvragen voor een sociaal tarief ingediend in 2018 en 2019 en resultaat van de verificatie van de toekenningsvoorwaarden door de STTS-applicatie

Resultaat	2018		2019 (1-11/2019)	
	# dossiers	%	# dossiers	%
Ja, na beslissing van het BIPT (manueel)	1.814	8,02%	1.847	8,64%
Nee, na beslissing van het BIPT (manueel)	1.590	7,03%	1.523	7,13%
Neen, door afsluiten wegens uitblijven van antwoord (automatisch)	19.214	84,95%	17.998	84,23%
Totaal	22.618	100%	21.368	100%

Figuur 3: manuele verwerking van de aanvragen van een sociaal tarief in 2018 en 2019

65. Parallel met de behandeling van de nieuwe aanvragen verifieert het BIPT, maximaal een keer om de twee jaar, zoals voorgeschreven door artikel 22, § 2, van de bijlage bij de WEC, of de huidige begunstigen nog altijd voldoen aan de toekenningsvoorwaarden.
66. Deze procedure is ook geautomatiseerd en de manuele behandeling beperkt, zoals blijkt uit de figuren 4 en 5 hieronder. Van 1 januari 2018 tot 30 november 2019 dienden slechts 8.853 dossiers van de 147.741 manueel te worden behandeld (d.i. 5,99%).

Resultaat	2018		2019 (1-11/2019)	
	# dossiers	%	# dossiers	%
Ja (geen actie)	67.691	80,37%	46.880	73,81%
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)	16.535	19,63%	16.635	26,19*%
Totaal	84.226	100%	63.515	100%

Figuur 4: tweejaarlijkse verificaties van de dossiers in 2018 en 2019 en resultaten gegeven door de STTS-applicatie

Resultaat	2018		2019 (1-11/2019)	
	# dossiers	%	# dossiers	%
Ja, na beslissing van het BIPT	1.928	11,46%	2.273	15,23%
Ja, na beslissing van het BIPT	2.449	14,56%	2.203	14,76%
Neen, door automatisch afsluiten wegens uitblijven van antwoord	12.440	73,97%	10.447	70,01%
Totaal	16.817	100%	14.923	100%

Figuur 5: manuele behandeling van de tweejaarlijkse verificaties van de dossiers in 2018 en 2019

67. Het vele werk met de tweejaarlijkse 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.

2.5. Geografisch element

2.5.1. Context

68. Het vaste geografische element van de universele dienst bestaat momenteel uit de verstrekking van op een vaste locatie op het ganse grondgebied¹⁹:
- van de basisdienst inzake openbare telefoondienst;
 - van een aansluiting op een openbaar communicatienetwerk waarmee de eindgebruikers in staat zijn om:
 - 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 dag²⁰;
 - 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.
69. Deze diensten worden verstrekt aan iedereen die daartoe een redelijk verzoek indient, los van zijn geografische positie.
70. 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 WEC²¹.
71. 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 van kwaliteit of betaalbaarheid.

2.5.2. Beschikbaarheid van de functionele internettoegang

2.5.2.1. "Atlas" van het BIPT

72. Sinds april 2016 publiceert het BIPT een "Atlas" van de dekking inzake vast-internettoegang, beschikbaar op de dataportal van het BIPT²².
73. De gepubliceerde kaarten geven de beschikbare dekking weer van de vaste-breedbandnetwerken in België, voor 19.782 statistische sectoren. Het percentage van woningen die kunnen worden aangesloten op de dienst voor breedbandtoegang wordt aangegeven volgens de verschillende downloadsnelheden (1, 30, 60 en 100 Mbps).

¹⁹ Artikel 70 van de WEC.

²⁰ 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

²¹ 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."

²² <https://www.bipt-data.be/nl/projects/atlas/landline>

74. 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 woningen dat via een vast netwerk een snelheid van 1 Mbps kan genieten, 99,9% bedraagt.
75. 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 eindgebruikers²³;
 - er dient enkel rekening te worden gehouden met de “redelijke” verzoeken om aansluiting²⁴;
 - de universele dienst moet technologie-neutraal zijn²⁵. Dat betekent dat elke technologie mag gebruikt worden, ook mobiele of draadloze.
76. 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.
77. Het mobiele deel van Atlas geeft de dekking van de mobiele netwerken in België weer. De laatste dekkingskaart van september 2019 geeft de volgende resultaten voor 4G-dekking in termen van grondgebied:

Operator	4G-dekking
Orange	97,79%
Proximus	99,98%
Telenet Group	93,71%

Figuur 6: dekking van het nationale grondgebied door de drie mobiele 4G-operatoren

78. Er zijn satellietaanbieders aanwezig op het ganse grondgebied²⁶.

2.5.2.2. ICT-enquête bij de huishoudens en individuen²⁷ en Barometer van de informatiemaatschappij 2018 en 2019²⁸

79. Volgens de ICT-enquête van Statbel beschikt 87% van de Belgische huishoudens daadwerkelijk over een internetaansluiting. Huishoudens met kinderen hebben daarbij duidelijk vaker internetaansluiting dan huishoudens zonder kinderen (97% tegenover 84%).
80. Huishoudens die geen internetaansluiting hebben volgens de barometer van de informatiemaatschappij van 2018²⁹ leggen dat als volgt uit:
- 36% meent dat dat niet nodig is;

²³ 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.

²⁴ 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 :”

²⁵ 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 specificiert niet welke technologie moeten worden gebruikt om dergelijke basisdiensten te verschaffen.”

²⁶ Zie bijv. de mededeling van de EC: <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/broadband-all-belgium>

²⁷ ICT-gebruik in huishoudens en bij individuen (2019) - FOD Economie - AD Statistiek <https://statbel.fgov.be/nl/themas/huishoudens/ict-gebruik-huishoudens>.

²⁸ Barometer van de informatiemaatschappij (2019), <https://economiepr.belgium.be/nl/publicaties/barometer-van-de-5>

²⁹ Barometer van de informatiemaatschappij (2018), blz. 31.

- 31% geeft aan niet over voldoende knowhow te beschikken;
- 21% vindt de toestellen te duur;
- 16% vindt de aansluiting te duur;
- 11% gaan elders op internet;
- 0,2% heeft aangegeven niet over breedbandinternet te beschikken in de buurt van de woonplaats.

81. Wat dat betreft, moet evenwel 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 gebruikt³⁰. De digitale kloof is naar 8,6% gedaald in 2019³¹.

2.5.3. Kwaliteit

82. 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.³²

83. 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.³³ 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 door de aangewezen aanbieder.

84. Het BIPT houdt evenwel toezicht op het niveau van kwaliteit van de telecommunicatiediensten aan de hand van de kwaliteitsbarometer. Deze geeft, aan de hand van concrete indicatoren zoals de termijn voor indienststelling, storingen en defecten, dienstverlening door de klantendienst, klachten over de facturen en dekingsgraad van de mobiele netwerken, informatie over de kwaliteit aangeboden door de operatoren die vaste en mobiele elektronische-communicatiediensten bieden.

85. De barometer wordt elk semester bijgewerkt. De website van de kwaliteitsbarometer³⁴ geeft een overzicht van de dienstverlening van Orange, Proximus, Telenet, Voo en Scarlet in de loop van de eerste helft van 2019 wat betreft:

- de inachtneming van de aangekondigde datum voor de indienststelling:
 - het percentage van de bestellingen voor vast internet die in dienst worden gesteld op de overeengekomen datum ligt voor alle bestudeerde operatoren boven de 94%, zoals bij het vorige monitoringverslag;
 - Voor vaste telefonie bevindt dat percentage zich tussen 93 en 99%;
- het percentage klachten over de initiële werking van een installatie voor vaste telefonie en vast internet:
 - dit bedraagt minder dan 3% voor Proximus, Telenet, Voo en Scarlet, en is gelijk aan 3,8% voor Orange wat betreft vast internet;
 - voor vaste telefonie bevindt dat klachtenpercentage zich tussen 0,87 en 2,94%;
- het aandeel van toegangslijnen waarop een defect of een storing werd vastgesteld:

³⁰ Barometer van de informatiemaatschappij (2018), blz. 31.

³¹ Barometer van de informatiemaatschappij (2019), blz. 27.

³² Art. 69, § 1, van de WEC.

³³ Hoofdstuk II, bijlage bij de WEC.

³⁴ <https://www.bipt-data.be/nl/projects/barometer>

- voor deze indicator wordt geen enkel onderscheid gemaakt volgens dienst (vast internet, vaste telefonie of televisie);
- het percentage varieert volgens de operator tussen 2,79% en 8,25%;
- de termijn voor herstelling van een defect of een storing:
 - de indicator meet de tijd tussen het moment waarop het probleem geldig werd gemeld door de klant aan zijn leverancier en het moment waarop de dienst volledig werd hersteld in respectievelijk 80% en 95% van de gevallen. De indicator wordt in uren uitgedrukt: respectievelijk 30,6 tot 80 uur en 94 tot 169 uur (monitoringverslag van 2018: 32 tot 101 uur en 73 tot 173,9 uur);
- de reactietijd van de klantendiensten (“helpdesk”) van de operator: de gemiddelde antwoordtijd van de helpdesk varieert sterk naargelang van de operator (tussen 12,77 en 72 seconden);
- het percentage van aan de klantendienst voorgelegde problemen die worden opgelost bij het eerste contact: voor de beste operator in deze categorie wordt 95,16% van de problemen opgelost bij het eerste contact, tegenover 63,96% voor de laatste in de rangschikking;
- het percentage van klachten over de facturen van verschillende operatoren gaat van 0,02% tot 0,77% naargelang van de operator.

2.5.4. Betaalbaarheid

Nationale prijsvergelijking van 2018

86. Zoals hierboven vermeld, biedt de tariefvergelijker van het BIPT de consument de mogelijkheid om de voor hem meest voordelige optie te zoeken tussen alle op de Belgische markt beschikbare plannen.
87. 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.
88. De nationale prijsvergelijking van 2018, die een screenshot neemt van de tariefplannen ingevoerd in de tariefvergelijker, geeft de betaalbaarheid van vaste telefonie en vast internet als volgt weer³⁵:

Vaste telefonie

89. De nationale prijzenstudie heeft meer bepaald gebruikspatronen geïdentificeerd voor een laag en gemiddeld verbruik van vaste telefonie. Deze gebruikspatronen stemmen respectievelijk overeen met 25 oproepen (75 minuten naar vaste lijnen, en 20 minuten naar mobiele lijnen) en met 70 oproepen (265 minuten naar vaste lijnen, en 34 minuten naar mobiele lijnen) per maand.
90. Voor het lage verbruikspatroon schommelen de gemiddelde maandelijkse kosten tussen 27,68 euro en 30,91 euro.
91. Voor het gemiddelde verbruikspatroon schommelen de gemiddelde maandelijkse kosten tussen 33,85 euro en 38,89 euro.

³⁵ Nationale vergelijking van de tarieven voor telecommunicatiediensten in België [tarieven gehanteerd op 15 oktober 2018].

Vast internet

92. 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 verbruikspatroon 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).
93. Volgens de nationale prijzenstudie variëren de gemiddelde maandelijkse kosten voor het gemiddelde patroon tussen 30,01 euro en 61,73 euro.
94. De voormelde kosten betreffen de stand-alone tariefplannen. De nationale vergelijking omvat ook diverse aanbiedingen voor vaste telefonie en vast internet in bundels.

Tariefvergelijker - december 2019

95. Aangezien de informatie verstrekt door de laatste nationale tariefvergelijking dateert van 2018 hebben we ook de informatie die op 20 december 2019 in de tariefvergelijker beschikbaar was geanalyseerd.
96. Dat leverde de volgende resultaten op voor vaste telefonie³⁶:
 - Voor een verbruik van 75 minuten naar vaste lijnen, en 20 minuten naar mobiele lijnen, variëren de gemiddelde maandelijkse kosten tussen 27,96 euro en 45,11 euro.
 - Voor een verbruik van 265 minuten naar vaste lijnen, en 34 minuten naar mobiele lijnen, variëren de gemiddelde maandelijkse kosten tussen 35,84 euro en 55,31 euro.
97. Wat het vast internet betreft, liggen de gemiddelde maandelijkse kosten voor een gemiddeld internetgebruik (aanbiedingen met een snelheid tussen 50 Mbps en 100 Mbps) tussen 29,14 euro en 71,87 euro.

2.6. Conclusie van de monitoring

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

³⁶ Deze resultaten worden gegeven voor de postcode 1000 Brussel en houden geen rekening met het moment waarop de oproepen worden gemaakt. De resultaten zouden dus kunnen variëren indien deze twee parameters verschillend worden ingevoerd in de vergelijker.

Hoofdstuk 3. Aanpassing van de wetgeving

3.1. Evolutie van de Europese reglementering

3.1.1. Voorstel van e-Privacyverordening

100. 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")³⁷ gepubliceerd.
101. 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."
102. Zoals aangegeven in het voorgaande monitoringverslag bevat het voorstel van verordening bepalingen in verband met de publicatie van persoonsgebonden gegevens in een openbare telefoongids. 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

103. Het Europees wetboek voor elektronische communicatie (hierna "het wetboek") werd op 17 december 2018 gepubliceerd in het Publicatieblad van de Europese Unie. Deze tekst moet in nationaal recht omgezet zijn voor 21 december 2020.
104. De voornaamste elementen waarmee rekening moet worden gehouden bij de omzetting van het wetboek inzake de universele dienst zullen hieronder besproken worden.

3.2. Aanpassingen van het huidige nationale wetgevingskader

3.2.1. Omzetting van het wetboek

105. Het voorontwerp van wet tot omzetting van het wetboek ligt momenteel ter raadpleging voor via de website van het BIPT³⁸. De raadplegingstermijn loopt tot 3 februari 2020.
106. Het BIPT haalt hier de voornaamste elementen aan waarvoor ontwerpen van aanpassingen naar aanleiding van de omzetting van het wetboek gelden:

³⁷ 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).

³⁸Zie:

https://www.ibpt.be/public/files/nl/22929/Raadpleging_omzetting_europees_wetboek_elektronische_communicatie.pdf

Aanduiding van de aanbieder van het geografische element

107. 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.
108. 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 in het voorontwerp van omzettingwet.

Functionele internettoegang

109. 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.
110. De huidige snelheid voor functionele internettoegang zal moeten worden herbekeken om overeen te stemmen met de vereisten van het wetboek, rekening houdend met de BEREC-werkzaamheden ter zake.
111. Ook de nationale wetgeving moet worden aangepast om te verwijzen naar het nieuwe begrip van "adequate breedbandinternettoegangsdienst".

Kwaliteitseisen

112. 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".
113. 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.
114. De huidige kwaliteitsdoelstellingen moeten dus herbekeken worden in het voorontwerp van omzettingwet.

Tariefplafond

115. 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.

116. 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.
117. 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.
118. Het voorontwerp van omzettingwet stelt voor om de mogelijkheid te laten aan de Koning om een 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

119. Zoals reeds aangegeven in het voorgaande monitoringverslag blijft de onwetendheid rond het sociaal tarief groot. Eén op vier respondenten van de consumentenenquête weet niet waarover het gaat. Het betreft hoofdzakelijk de meest kwetsbare personen die het sociale element van de universele dienst niet kennen: 36,4% van de respondenten in de groep met de laagste inkomens (< € 1.200) geeft aan niet te weten wat een sociaal tarief is. Bovendien is gebleken dat 7,5% van de respondenten wel degelijk weet heeft van het bestaan van een sociaal tarief op het stuk van elektronische communicatie en denkt er recht op te hebben maar deze groep heeft geen aanvraag ingediend om dat voordeel te krijgen³⁹.
120. Het recht wordt inderdaad nog steeds niet automatisch toegewezen. De mogelijke begunstigde moet eerst een aanvraag indienen bij zijn operator. De korting kan pas worden toegewezen wanneer het BIPT de gunningsvoorwaarden⁴⁰ heeft gecontroleerd.
121. De toekenning van het sociaal tarief zou volledig geautomatiseerd kunnen worden mits de gunningsvoorwaarden worden herzien. In het kader van het huidige stelsel kunnen bepaalde voorwaarden niet automatisch worden gecontroleerd bij gebrek aan een beschikbare databank.
122. Het BIPT pleit voor een volledige herziening van het sociaal tarief. Daartoe dient de nadruk te worden gelegd op een minder complexe, transparante en verstaanbare wetgeving voor iedereen. Zo zou de toekenning van het sociaal tarief aan de doelgroepen met een specifiek statuut, opgenomen in de databank van de sociale zekerheid kunnen worden beoogd in afwachting van een automatische inwerkingtreding van dat recht.

³⁹ Enquête over de perceptie door consumenten van de Belgische markt voor elektronische communicatie - 2019, blz. 76-77. https://www.biip.be/public/files/nl/22595/2018-09-06_Rapport_NL.pdf

⁴⁰ Koninklijk besluit van 20 juli 2006 tot vaststelling van de nadere regels voor de werking van het sociale element van de universele dienst inzake elektronische communicatie, art. 3. § 1. *“Iedere persoon die aan de voorwaarden voldoet om het sociale telefoontarief te genieten, zoals die zijn vastgesteld in artikel 22 van de bijlage bij de wet, en die dat tarief wenst te genieten, dient daartoe een aanvraag in bij de operator van zijn keuze.*

De operator zendt dit verzoek om overdracht onmiddellijk over naar het Instituut.”

123. Daartoe moet evenwel worden nagedacht over de kwestie voor welke groepen binnen de maatschappij het sociaal tarief het meest rendabel is. Het BIPT, dat niet over de knowhow beschikt op het stuk van de strijd tegen armoede, sociale statuten, afgeleide rechten enz., is echter niet het best geplaatst om hierover een standpunt in te nemen.

Hoofdstuk 4. Conclusie

124. De schrapping van de universeledienstverplichtingen voor de openbare betaaltelefoons en de telefoongidsen/inlichtingendiensten heeft geen negatieve impact gehad op de gebruikers. Bijgevolg zijn er geen indicaties voorhanden om de universele dienst op deze vlakken aan te passen.

125. Het feit dat geen enkele aanbieder is aangewezen voor de verstrekking van het geografische element van de universele dienst is niet van die aard dat de bescherming die de eindgebruiker geniet, wordt beknot.

126. Momenteel wordt het wetboek omgezet. Deze omzetting houdt een aantal wijzigingen in wat betreft de universele dienst.

127. Om de hierboven uiteengezette redenen pleit het BIPT eveneens voor een grondige herziening van het sociaal tarief.

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