



**BIPT**

---

**BELGISCH INSTITUUT VOOR POSTDIENSTEN  
EN TELECOMMUNICATIE**

---

**RAADPLEGING MET BETREKKING TOT  
ONTWERPBESLUIT VAN DE RAAD VAN HET BIPT  
BETREFFENDE DE PUBLICATIE DOOR OPERATOREN  
VAN DE INFORMATIE OVER PRODUCTEN EN DIENSTEN DIE BEDOELD ZIJN  
VOOR GEBRUIKERS MET EEN HANDICAP**

**WERKWIJZE OM REACTIES OP DIT DOCUMENT DOOR TE STUREN**

Antwoordtermijn: tot **1 maart 2013**  
Werkwijze om te antwoorden: Aan: [consult08@bipt.be](mailto:consult08@bipt.be)  
Onderwerp: het bevat op zijn minst de referentie  
« **Consult-2013-A2** »

Aanspreekpunt: Benny Smets, eerste adviseur (02 226 87 70)

Antwoorden dienen elektronisch te worden verzonden naar het opgegeven adres.  
Er wordt gevraagd gebruik te maken van het "Formulier dat als voorpagina dient te  
worden gebruikt bij het antwoord op een door het BIPT georganiseerde openbare  
raadpleging" dat u op de volgende webpagina vindt :

<http://www.ibpt.be/ShowDoc.aspx?levelID=384&objectID=3243>

Op het document moet duidelijk worden aangegeven wat vertrouwelijk is.

## INHOUDSOPGAVE

1. TER INLEIDING.....	3
1.2. DOELSTELLINGEN.....	3
1.3. WETTELIJKE BASIS.....	3
1.4. JURIDISCHE CONTEXT.....	4
1.3.1. Europese context.....	4
1.3.2. Belgische context.....	5
2. PROCEDURE.....	5
3. ANALYSE VAN DE REACTIES.....	5
4. DE DOOR OPERATOREN TE PUBLICEREN INFORMATIE.....	6
4.1 VEREISTEN WAARAAN PERSONEN MET EEN HANDICAP MOETEN VOLDOEN.....	6
4.2 TOEGANG TOT DE NOODDIENSTEN VOOR PERSONEN MET EEN HANDICAP.....	6
4.3 APPARATUUR BESTEMD VOOR PERSONEN MET EEN HANDICAP.....	6
4.4 SPECIFIEKE TARIEVEN TEN BATE VAN PERSONEN MET EEN HANDICAP.....	7
4.5 OVERIGE SPECIFIEKE MAATREGELEN TEN BEHOEVE VAN GEHANDICAPTEN.....	7
5. NADERE REGELS INZAKE PUBLICATIE.....	7
5.1. WEBPAGINA MET INFORMATIE.....	8
5.2. GEBRUIKSVRIENDELIJKE INFORMATIE.....	8
5.3. ACTUELE INFORMATIE.....	8
6. INWERKINGTREDING.....	9
7. BEROEPSMOGELIJKHEDEN.....	9

## 1. TER INLEIDING

### 1.2. Doelstellingen

In het kader van de problematiek van het gebruik van elektronische communicatiediensten door personen met een handicap, moet rekening gehouden worden met het feit dat personen met een handicap afhankelijk zijn van elektronische communicatiediensten in hun relaties met derden.

Het BIPT heeft zich in haar strategisch plan voorgenomen om er over te waken dat de personen met een handicap optimaal kunnen profiteren op het vlak van keuze, prijs en kwaliteit<sup>1</sup> van de elektronische communicatieaanbiedingen.

Bovendien zetten de artikelen 111/1, 4°, en 113, §§ 2 en 3, van de wet betreffende de elektronische communicatie (hierna "WEC") operatoren ertoe aan om personen met een handicap afdoende te informeren over de producten en diensten die specifiek voor hen bestemd zijn evenals over de mogelijkheden die deze operatoren aan personen met een handicap bieden om toegang te bekomen tot de netwerken en diensten op een manier die gelijkwaardig is aan de toegang die geboden wordt aan gebruikers zonder handicap.

Om op een nuttige en zinvolle wijze te kunnen kiezen voor een bepaalde operator en voor een bepaalde dienst, is het immers noodzakelijk dat personen met een handicap over de nodige en voor hen specifieke informatie kunnen beschikken, ongeacht of zij abonnee zijn bij een operator of niet.

Tevens moeten personen met een handicap kunnen beschikken over informatie - inzake de apparatuur en de diensten die voor hen bestemd zijn - die volledig, duidelijk en overzichtelijk is.

In onderstaande beslissing stelt het BIPT enerzijds vast welke informatie minstens gepubliceerd dient te worden (cf. onderdeel 4) en anderzijds tevens hoe deze publicatie dient te gebeuren (cf. onderdeel 5).

### 1.3. Wettelijke basis

Artikel 111/1, WEC bepaalt :

*"Het Instituut kan de aanbieders van openbare elektronische-communicatienetwerken en/of openbare elektronische-communicatiediensten verplichten om, onder andere:*

*(...)*

*4° abonnees met een handicap geregeld en gedetailleerd te informeren over producten en diensten die voor hen zijn bedoeld."*

Artikel 113, §§ 2 en 3, WEC bepaalt :

---

<sup>1</sup> Het Strategisch Plan 2010-2013, p. 32, 8.4.4  
(<http://www.bipt.be/ShowDoc.aspx?objectID=3371&lang=nl>)

*“ § 2. Ondernemingen die openbare elektronische-communicatienetwerken aanbieden, alsook ondernemingen die openbare elektronische-communicatiediensten verstrekken, moeten op hun website ten behoeve van de eindgebruikers vergelijkbare, toereikende en actuele informatie publiceren over de kwaliteit van het netwerk en van de dienst en over de maatregelen die zijn genomen om gelijkwaardige toegang voor eindgebruikers met een handicap te waarborgen. De informatie wordt voor publicatie eveneens aan het Instituut verstrekt.*

*§ 3. Het Instituut kan onder andere de te hanteren parameters voor de kwaliteit van het netwerk en van de dienst, alsook de inhoud, vorm en wijze van bekendmaking van de te publiceren informatie, met inbegrip van mogelijke kwaliteitscertificeringsregelingen, bepalen teneinde ervoor te zorgen dat de eindgebruikers, inclusief eindgebruikers met een handicap, toegang hebben tot volledige, vergelijkbare en gebruikersvriendelijke informatie.”*

## 1.4. Juridische context

### 1.3.1. Europese context

De artikelen 111/1 en 113, §§2 en 3 WEC zijn de omzetting in het Belgisch recht van respectievelijk de artikelen 21.3, f), en 22.1 en 22.2 van de richtlijn 2002/22/EG van het Europees Parlement en de Raad van 7 maart 2002 inzake de universele dienst en gebruiksrechten met betrekking tot elektronisch communicatienetwerken en -diensten (“Universeledienstrichtlijn”).

Opgemerkt moet worden dat de genoemde artikelen van de Universeledienstrichtlijn ingevoegd zijn door de richtlijn 2009/136/EG van het Europees Parlement en de Raad van 25 november 2009.

In deze richtlijn getuigt de Europese wetgever van een bijzondere aandacht voor de problematiek het gebruik van elektronische communicatiediensten door personen met een handicap.

Zo wordt in considerans 12 gesteld :

*“De toegang van gehandicapte eindgebruikers tot diensten moet gelijkwaardig zijn aan de toegang die voor andere eindgebruikers beschikbaar is. Te dien einde moet de toegang functioneel gelijkwaardig zijn zodat gehandicapte eindgebruikers, weliswaar met andere middelen, kunnen genieten van dezelfde bruikbaarheid van diensten als andere eindgebruikers.”*

Een eerste stap om deze gelijkwaardige behandeling te realiseren is dat operatoren personen met een handicap op een toegankelijke wijze correct en volledig informeren over de diensten en producten die specifiek voor hen bestemd zijn.

Hierbij kan er trouwens op gewezen worden dat de meerderheid van de Europese lidstaten al dergelijke informatieverplichtingen opleggen aan hun operatoren of regelgeving in die zin in voorbereiding hebben<sup>2</sup>.

### 1.3.2. Belgische context

De artikelen 111/1 en 113, §§2 en 3, WEC werden tot nog toe uitgevoerd door de volgende besluiten van het BIPT :

- a) het besluit van de Raad van het BIPT van 13 november 2007 betreffende de publicatie van de inlichtingen in verband met de toegang tot elektronische communicatienetwerken en –diensten alsook het gebruik van die netwerken en van die diensten; (hierna genoemd “het besluit van 13 november 2007”);
- b) Het besluit van de Raad van het BIPT van 3 april 2008 betreffende de indicatoren in verband met de kwaliteit van de elektronische communicatiediensten, alsook de inhoud, de vorm en de wijze van publicatie van de inlichtingen;
- c) het besluit van de Raad van het BIPT van 3 april 2008 betreffende de indicatoren in verband met de kwaliteit van de elektronische communicatiediensten, alsook de inhoud, de vorm en de wijze van publicatie van de inlichtingen –geval van de mobiele operatoren.

Onderhavig besluit wijzigt het besluit van 13 november 2007 voor wat betreft de onderdelen die betrekking hebben op de informatieverstrekking door operatoren ten bate van gebruikers met een handicap.

Onderhavig besluit laat de overige hierboven genoemde besluiten onverlet.

## 2. PROCEDURE

Krachtens artikel 19, BIPT-wet, werd een ontwerp van dit besluit ter consultatie aan het publiek voorgelegd.

De consultatie liep van [ ] tot [ ].

Het BIPT ontving reacties van de volgende personen en operatoren : [ ].

## 3. ANALYSE VAN DE REACTIES

[ ]

---

<sup>2</sup> Bron : “DG INFSO/H3, INCOM 12-1, 31/1/2012, INCOM REPORT based on the questionnaire on the regulatory framework on electronic communications; provisions on users with disabilities : questionnaire on the implementation of the current framework and the transposition of the new framework.”

## 4. DE DOOR OPERATOREN TE PUBLICEREN INFORMATIE

Artikel 111/1 WEC specificeert dat **abonnees met een handicap** geregeld en gedetailleerd geïnformeerd moeten worden **over producten en diensten die voor hen zijn bedoeld.**"

Artikel 113 § 2 spreekt over **informatie over de kwaliteit van het netwerk en van de dienst en over de maatregelen die zijn genomen om gelijkwaardige toegang voor eindgebruikers met een handicap te waarborgen.**

De operatoren vermelden op de webpagina ten behoeve van personen met een handicap minstens de hiernavolgende informatie:

### 4.1 Vereisten waaraan personen met een handicap moeten voldoen

De operator geeft duidelijk en in begrijpelijke taal aan aan welke formele en andere vereisten personen met een handicap moeten voldoen om in aanmerking te komen voor de specifieke diensten en/of producten die hij voor hen bestemd heeft.

### 4.2 Toegang tot de nooddiensten voor personen met een handicap

De operator geeft duidelijk aan welke diensten toegang bieden tot de nooddiensten<sup>3</sup> vermeld in artikel 107, § 1, WEC. Van de betreffende nooddiensten worden eveneens de nummers vermeld.

Hierbij geeft de operator ook aan op welke wijze de nooddiensten kunnen worden bereikt, waarbij een onderscheid wordt gemaakt tussen telefonische oproepen en oproepen per sms, per fax, per e-mail etc.

### 4.3 Apparatuur bestemd voor personen met een handicap

Wanneer een operator apparatuur<sup>4</sup> in de zin van artikel 2, 43°, WEC, aanbiedt die specifiek bestemd is om gebruikt te worden door personen met een handicap, geeft de operator minstens een duidelijke beschrijving van de karakteristieken van de betreffende apparatuur. Hij vermeldt hierbij ook in welke zin en voor welke categorie van personen met een handicap<sup>5</sup> deze apparatuur het communiceren vergemakkelijkt.

Indien een operator geen apparatuur aanbiedt die specifiek bestemd is voor gebruik door personen met een handicap, dan vermeldt hij dit expliciet.

---

<sup>3</sup> Zie artikel 21.3, Universeledienstrichtlijn

<sup>4</sup> Alle kosten in verband met apparatuur moeten duidelijk gecommuniceerd worden krachtens Bijlage II, 2.2, in fine, Universeledienstrichtlijn en artikel 111, § 1, 3°, WEC.

<sup>5</sup> Hierbij kan de operator een onderscheid maken tussen doven en slechthorenden; blinden en slechtzienden; personen met leerstoornissen, leerachterstand en mentale handicap; personen met bewegingsstoornissen (d.i. ernstige bewegingsstoornissen die het gebruik van elektronische communicatiemiddelen kunnen beïnvloeden zoals sclerose, ziekte van Parkinson, ziekte van Huntington, artritis, ...) .

#### 4.4 Specifieke tarieven ten bate van personen met een handicap.

Iedere operator die krachtens artikel 74, §§ 2 en 3, WEC, gehouden is om sociale tarieven aan te bieden publiceert hierover minstens de volgende gegevens :

1. De voorwaarden om te kunnen genieten van een sociaal tarief. De operator vermeldt hierbij op overzichtelijke wijze de voorwaarden vermeld in artikel 22, Bijlage WEC;
2. Een duidelijke overzicht van de formaliteiten die de aanvrager van het sociale tarief moet vervullen;
3. De diensten waarop het sociaal tarief van toepassing is;
4. De tariefverminderingen waarvan de betrokkene met betrekking tot elk tariefplan kan genieten<sup>6</sup>.

Indien een operator andere tarieven hanteert die specifiek gericht zijn op personen met een handicap, dan vermeldt hij deze eveneens.

#### 4.5 Overige specifieke maatregelen ten behoeve van gehandicapten

Iedere operator vermeldt de overige specifieke maatregelen die hij neemt ten voordele van gehandicapten<sup>7</sup>.

Deze bijkomende maatregelen kunnen bijvoorbeeld betrekking hebben op:

- de toegankelijkheid van helpdesks en inlichtingendiensten voor personen met een handicap, extra hulp bij installatie van apparatuur;
- specifieke factureringsmogelijkheden;
- eventuele bijkomende kosten die deze specifieke diensten of apparaten met zich meebrengen.<sup>8</sup>

### 5. NADERE REGELS INZAKE PUBLICATIE

Wat betreft de wijze van publicatie van de informatie is het zo dat artikel 111/1 WEC stelt dat het BIPT verplichtingen kan opleggen om de abonnees met een handicap geregeld en **gedetailleerd** te informeren over producten en diensten die voor hen zijn bedoeld. Tevens stelt artikel 113 §3 WEC dat het BIPT **de vorm en wijze van bekendmaking** van de te publiceren informatie, bepalen teneinde ervoor te zorgen dat de eindgebruikers, inclusief eindgebruikers met een handicap, toegang hebben tot **volledige, vergelijkbare en gebruikersvriendelijke** informatie.

Op basis hiervan stelt het BIPT de volgende vereisten met betrekking tot de publicatie van de informatie:

---

<sup>6</sup> Cf. art. 38, Bijlage WEC.

<sup>7</sup> Zie artikel 21.3, f, Universeledienstrichtlijn en artikel 111/1, 4°, WEC.

<sup>8</sup> Zie Bijlage II, 2.2, Universeledienstrichtlijn, waarin expliciet wordt vermeld dat alle "extra kosten" meegedeeld moeten worden.

## 5.1. Webpagina met informatie

De publicatie gebeurt op de website van de operator en meer bepaald op een aparte pagina die specifiek voor gebruikers met een handicap is bestemd.

De operator vermeldt op zijn homepage een link naar de webpagina voor gebruikers met een handicap. Deze webpagina is van op de homepage met één (dubbel-)klik bereikbaar.

De informatie kan door iedere belangstellende worden geraadpleegd zonder dat deze daarvoor een wachtwoord moet aanvragen of andere stappen moet ondernemen.

## 5.2. Gebruiksvriendelijke informatie

De informatie wordt in algemeen begrijpelijke bewoordingen opgesteld. Indien vaktaal noodzakelijk is, dan wordt deze op toegankelijke wijze verklaard.

De informatie is zo duidelijk, overzichtelijk en volledig mogelijk. Dit houdt eveneens in dat bezoekers van de webpagina voor personen met een handicap zo weinig mogelijk worden doorverwezen naar andere websites of onderdelen van de website die geen deel uit maken van de webpagina voor personen met een handicap.

Teneinde de toegankelijkheid van de webpagina voor personen met een handicap te optimaliseren, dient de operator voor deze pagina het AnySurfer-label te bekomen<sup>9</sup>.

## 5.3. Actuele informatie

De gepubliceerde informatie is up to date.

Om verwarring te vermijden verwijdert de operator informatie die niet langer actueel is van de webpagina.

Teneinde de actualiteit van de informatie na te kunnen gaan vermelden de operatoren eveneens de datum waarop de informatie op de webpagina werd geplaatst. Bij iedere wijziging of aanpassing wordt de datum daarvan eveneens vermeld.

Na de publicatie van de informatie bezorgt de operator jaarlijks op eigen initiatief voor 31 januari het BIPT een update van de betreffende webpagina en brochure of deelt hij mee dat deze informatie niet gewijzigd is geworden. In 2013 bezorgt iedere operator ten laatste op 31 mei de update van de betreffende webpagina en brochure.

---

<sup>9</sup> <http://www.anysurfer.be/nl>



## 6. INWERKINGTREDING

Dit besluit treedt in werking de eerste kalenderdag van de maand die volgt op een periode van 2 maanden na de bekendmaking op de website van het BIPT.

## 7. BEROEPSMOGELIJKHEDEN

Overeenkomstig artikel 2, § 1, van de wet van 17 januari 2003 betreffende de rechtsmiddelen en de geschillenbehandeling naar aanleiding van de wet van 17 januari 2003 met betrekking tot het statuut van de regulator van de Belgische post- en telecommunicatiesector heeft u de mogelijkheid om beroep in te stellen tegen dit besluit bij het hof van beroep van Brussel, Poelaertplein 1 te 1000 Brussel. Het beroep wordt, op straffe van nietigheid die ambtshalve wordt uitgesproken, ingesteld door middel van een ondertekend verzoekschrift dat wordt ingediend ter griffie van het hof van beroep van Brussel binnen een termijn van zestig dagen vanaf de kennisgeving van dit besluit of bij gebreke aan een kennisgeving, vanaf de publicatie van het besluit of bij gebreke aan een publicatie, vanaf de kennisname van dit besluit.

Het verzoekschrift bevat, op straffe van nietigheid, de vermeldingen van artikel 2, § 2, van de wet van 17 januari 2003 betreffende de rechtsmiddelen en de geschillenbehandeling naar aanleiding van de wet van 17 januari 2003 met betrekking tot het statuut van de regulator van de Belgische post- en telecommunicatiesector.

Indien het verzoekschrift elementen bevat die u als vertrouwelijk beschouwt, dan moet u dat uitdrukkelijk aangeven en op straffe van nietigheid, een niet-vertrouwelijke versie van dat verzoekschrift indienen. Het Instituut publiceert op zijn website het verzoekschrift dat door de griffie van het gerecht genotificeerd is. Elke belanghebbende partij kan in de zaak tussenkomen binnen dertig dagen na deze publicatie.

Axel Desmedt  
Lid van de Raad

Georges Deneff  
Lid van de Raad

Michel van Bellinghen  
Lid van de Raad

Catherine Rutten  
Lid van de Raad