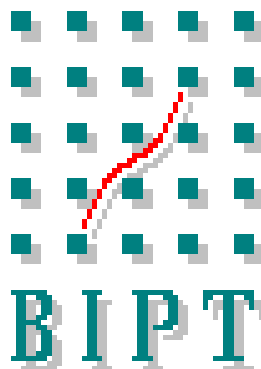


**VERSLAG VAN HET BIPT
OVER DE ONTWIKKELING VAN DE UNIVERSELE
DIENSTVERLENING TIJDENS HET JAAR 1999**



**BELGISCH INSTITUUT VOOR POSTDIENSTEN EN TELECOMMUNICATIE
8 JUN 2000**

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

1.	HUIDIGE INHOUD VAN DE UNIVERSELE DIENSTVERLENING.....	3
1.1.	PRINCIPE.....	3
1.2.	ONTWIKKELING VAN DE MARKT.....	3
	A. <i>De telefonie</i>	4
	B. <i>Internet</i>	5
2.	UITVOERING VAN DE VERRICHTINGEN VAN DE UNIVERSELE DIENSTVERLENING.....	9
2.1.	TECHNISCHE VOORWAARDEN VOOR DE VERSTREKKING VAN DE UNIVERSELE DIENST.....	9
2.2.	FINANCIËLE VOORWAARDEN VOOR DE VERSTREKKING VAN DE UNIVERSELE DIENST.....	18
3.	CONTROLES UITGEVOERD DOOR HET BIPT.....	24
3.1.	DE CONTROLE VAN DE METHODOLOGIE EN DE PROCEDURES.....	24
3.2.	DE NALEVING VAN DE PRICE CAP.....	24
	A. <i>Prijscontrole</i>	24
	B. <i>Beschrijving van de gecontroleerde diensten</i>	24
	C. <i>Vorm van de price cap</i>	25
	D. <i>Duur van de price cap</i>	25
	E. <i>Concrete toepassing</i>	25
	F. <i>Berekeningsmethode van de onderdelen van de price cap</i>	26
3.3.	DE BESCHIKBAARHEID EN WERKING VAN DE OPENBARE TELEFOONCELLEN.....	28
	A. <i>Vaststellingen op grond van de analyse van de lijsten die Belgacom op verzoek van het BIPT verstrekt heeft</i>	28
	B. <i>Overzicht van de controles op het terrein</i>	29
	C. <i>Opmerkingen</i>	32
3.4.	ALGEMENE BEOORDELING.....	33

1. Huidige inhoud van de universele dienstverlening

1.1. Principe

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

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

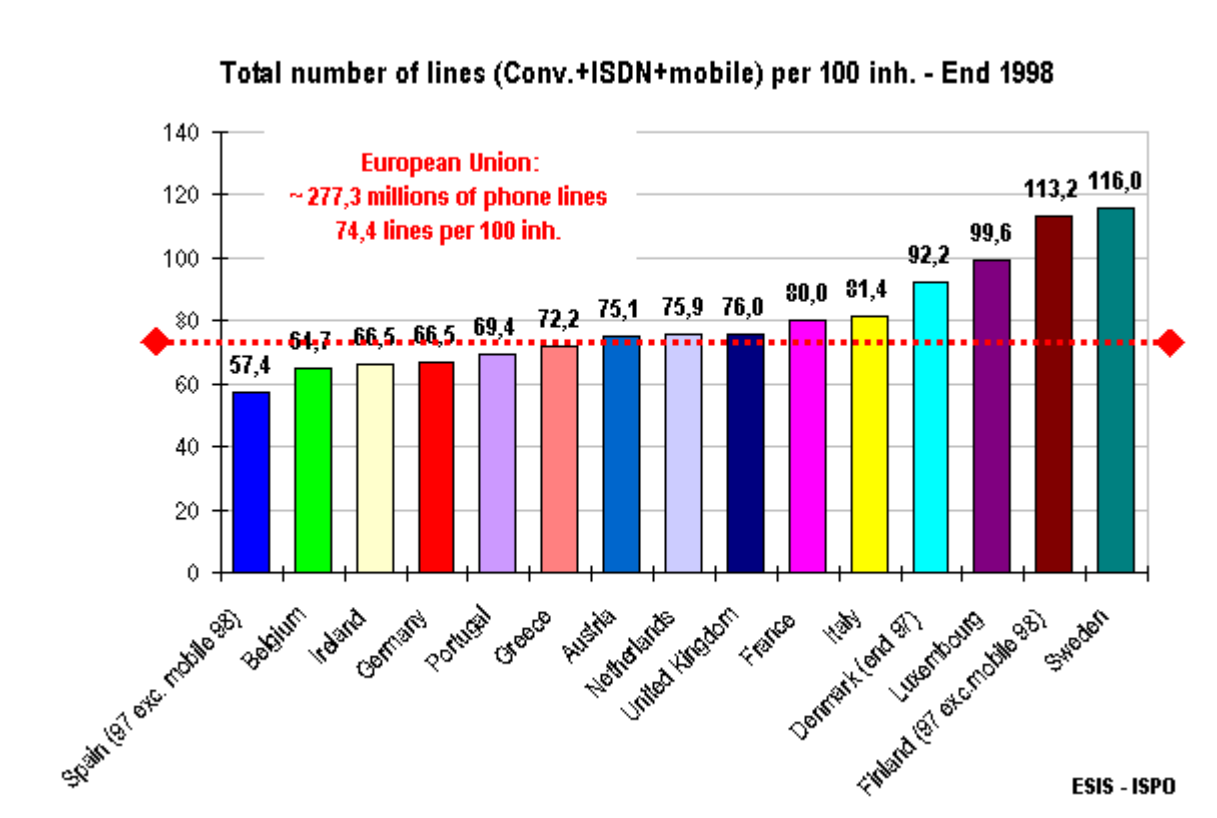
1. de beschikbaarstelling op het hele grondgebied van de toegang tot het vaste openbare basisnet;
2. het gratis versturen van de noodoproepen;
3. de beschikbaarstelling van een hulpdienst aan de abonnees;
4. de beschikbaarstelling van een dienst inlichtingen aan de abonnees;
5. de ononderbroken levering,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

1.2. Ontwikkeling van de markt

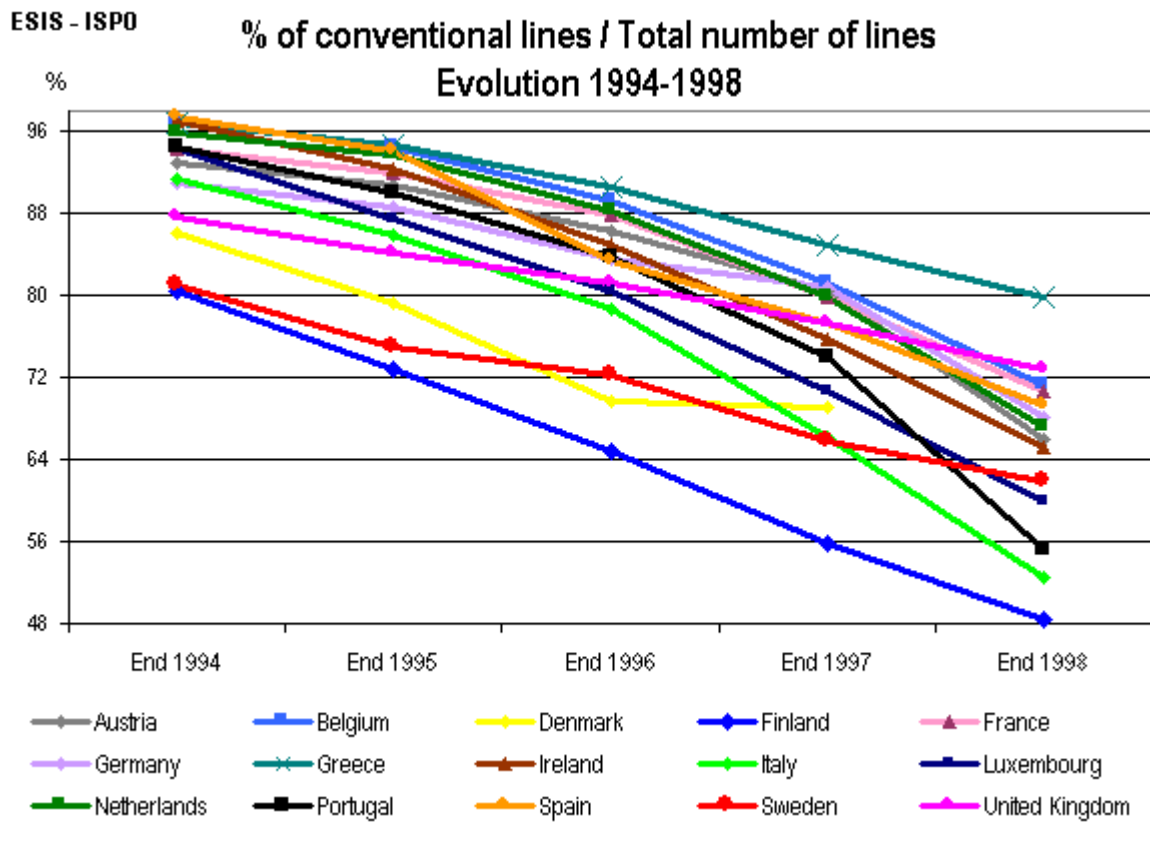
De hieronder weergegeven cijfers zijn afkomstig van het ISPO (Information Society Promotion Office), een dienst die door de Europese Commissie in het leven geroepen is. Er konden geen recentere gegevens worden gepubliceerd voor alle variabelen die in overweging zijn genomen, aangezien bij het opstellen van dit verslag, de gegevens over het jaar 1999 nog niet beschikbaar waren. Sommige grafieken zijn dus dezelfde als diegene die verschenen zijn in het vorige verslag.

A. De telefonie

België blijft onder het Europese gemiddelde wanneer men het totaal aantal lijnen (PSTN, ISDN, mobiele) bekijkt in verhouding tot de bevolking van elk land :



De volgende grafiek geeft dan weer inlichtingen over het aantal conventionele lijnen (PSTN) vergeleken met lijnen die nieuwe technologieën gebruiken (ISDN en mobiele). Ook al neemt over het algemeen het aantal PSTN-lijnen af, toch hebben slechts twee landen (het Verenigd Koninkrijk en Griekenland) een hogere ratio dan België. Sommige landen zoals Finland, Portugal en Italië hebben hun aantal conventionele lijnen aanzienlijk zien dalen ten opzichte van het totaal aantal lijnen.

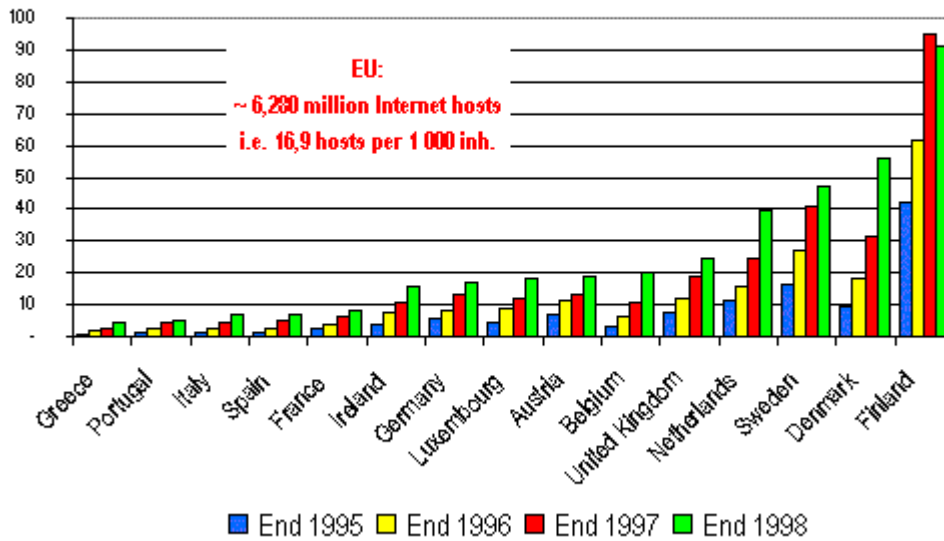


B. Internet

Of het nu gaat om hosts of modems, België behoorde in 1998 niet tot één van de sterkst presterende Europese landen, als men de cijfers van het ISPO mag geloven.

Het aantal hosts (servers) dat per 1000 inwoners is aangesloten op Internet bereikte 20 in België, tegenover een Europees gemiddelde van 16,9. Men meldt daarentegen cijfers van 40 in Nederland, 48 in Zweden, 56 in Denemarken en tot 90 in Finland. Deze landen zijn de andere ver vooruit. Niettemin tekende men in België een aanzienlijke groei op in 1998.

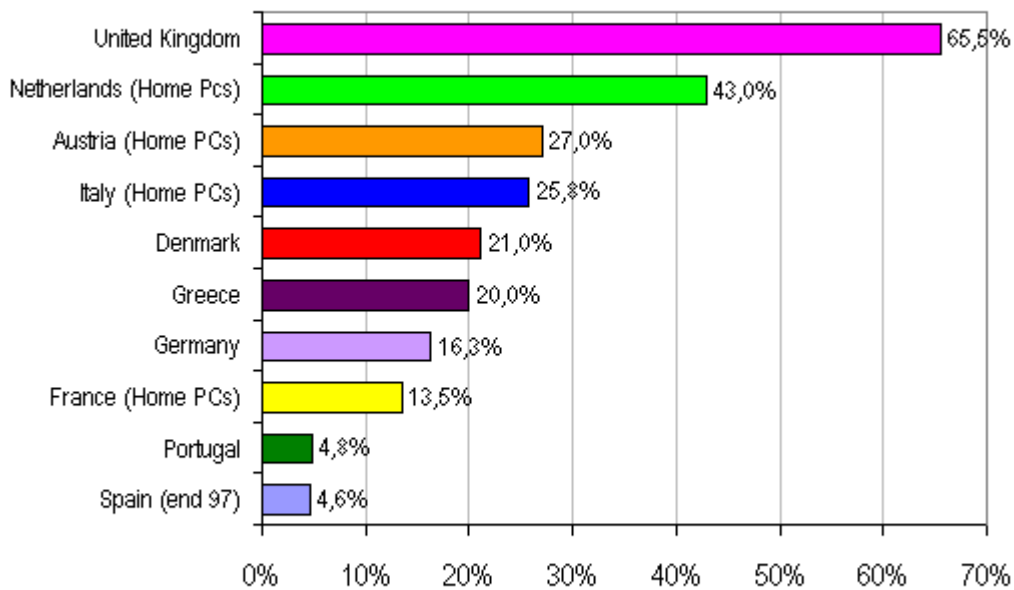
Hostcount by DNS domains per 1 000 inh.
1995 - 1996 - 1997 - 1998



ESIS - ISPO

Pc's die met een modem uitgerust zijn vertegenwoordigden 6,4% van het pc-park in België in 1998. België is helaas niet opgenomen in de laatste grafiek die het ISPO gepubliceerd heeft. Laten we er echter aan herinneren dat het aantal personal computers aanzienlijk is toegenomen. Volgens de enquête over het budget van de gezinnen dat door het Nationaal Instituut voor de Statistiek werd uitgevoerd bezat 32% van de gezinnen in 1998 een personal computer, tegenover 25% twee jaar ervoor. Het is gerechtvaardigd om te denken dat de groei van Internet bijdraagt tot dit fenomeen.

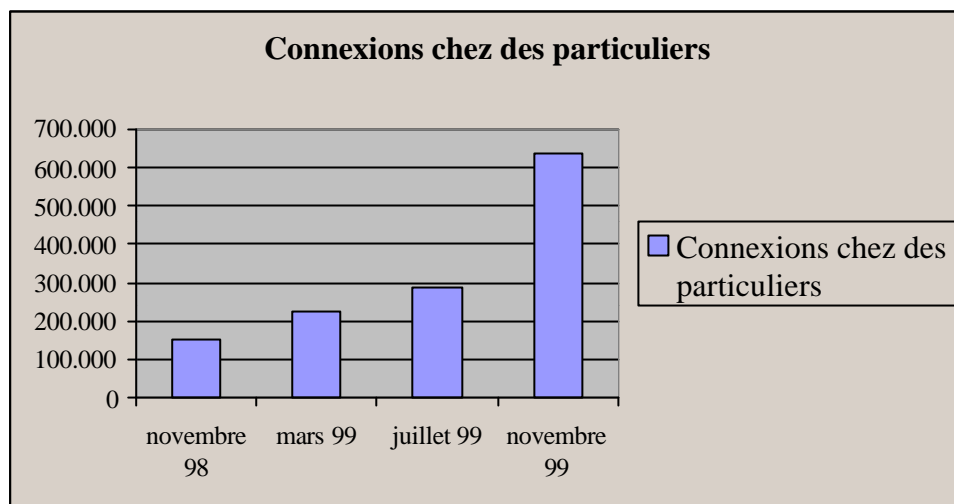
Total number of PCs with modem / Total number of PCs
End 1998



France, Austria, Netherlands: Italy : Homes PCs with modem/total number of Home PCS
 Other countries: no data available

ESIS - ISPO

Het aantal internetgebruikers betrouwbaar registreren geeft problemen aangezien er op dat vlak geen centralisatie bestaat. Men heeft niettemin vooruitgang geboekt in de kennis van de markt dankzij de kwartaalcijfers die door de ISPA (vereniging van Internet-service providers) zijn gepubliceerd sinds november 1998. In het kader van dit verslag over universele dienstverlening is het interessant om het toenemend aantal aansluitingen bij particulieren naderbij te bekijken :



Terwijl de toename van het aantal aansluitingen vroeger al significant was, was die spectaculair tussen juli en november 1999, de periode waarin men Internet zonder abonnement begon aan te bieden. Laten we er nog maar eens de nadruk op leggen dat de ISPA niet alle dienstenleveranciers vertegenwoordigt die op de markt actief zijn.

Kortom, België behoort niet tot de koplopers onder de landen die op weg zijn naar de informatiemaatschappij. Niettemin schijnen de waargenomen groeicijfers erop te wijzen dat België in staat is om zijn achterstand in te halen en zich de komende jaren opnieuw gunstig zou kunnen positioneren.

2. Uitvoering van de verrichtingen van de universele dienstverlening

Overeenkomstig de taak die eraan werd toegewezen door artikel 16 van bijlage 1 bij de wet, stuurde het BIPT naar Belgacom een vragenlijst die moest evalueren of deze operator de verplichtingen nakomt die erop wegen in de hoedanigheid van universeledienstverlener.

Die vragenlijst werd logischerwijze opgebouwd op basis van bijlage 1 bij de wet. De lijst bevatte achtereenvolgens :

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

Hieronder wordt een samenvatting gegeven van de antwoorden die Belgacom heeft verstrekt, zodat die kunnen worden vergeleken met de doelstellingen die in de wet zijn vastgelegd en met de resultaten die in 1998 zijn geboekt.

2.1. Technische voorwaarden voor de verstrekking van de universele dienst

Art. 2

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

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

Aansluiting op PSTN binnen 5 werkdagen	Doelstelling	Uitvoering 1998	Uitvoering 1999
1 ^e kwartaal	95%	95,62%	94,92%
2 ^e kwartaal	95%	95,75%	96,12%
3 ^e kwartaal	95%	95,90%	95,40%
4 ^e kwartaal	95%	95,79%	93,50%
Gemiddelde	95%	95,77%	95,00%

Aansluiting op PSTN binnen 8 werkdagen	Doelstelling	Uitvoering 1998	Uitvoering 1999
1 ^e kwartaal	-	-	92,39%
2 ^e kwartaal	-	-	95,37%
3 ^e kwartaal	-	-	93,54%
4 ^e kwartaal	-	-	94,03%
Gemiddelde	-	-	94,00%

Aansluiting op PSTN na 8 werkdagen	Doelstelling	Uitvoering 1998	Uitvoering 1999
1 ^e kwartaal	-	-	7,61%
2 ^e kwartaal	-	-	4,63%
3 ^e kwartaal	-	-	6,46%
4 ^e kwartaal	-	-	5,97%
Gemiddelde	-	-	6,00%

Die twee indicatoren zijn voor het eerst gemeten in 1999. Belgacom laat ons echter weten dat die indicatoren berekend zijn volgens een strengere meetmethode dan die van de wet; daardoor zijn zij niet verenigbaar met het percentage aansluitingen die binnen 5 dagen zijn uitgevoerd (eerste tabel). De werkelijke resultaten zouden volgens Belgacom 2 tot 3% hoger liggen dan de hierboven vermelde resultaten.

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

Wanneer het technisch onmogelijk is om de aansluiting binnen de vastgestelde termijnen uit te voeren, verklaart Belgacom dat zij een alternatieve oplossing voorstelt "aan sommige klanten die dat vragen" (en niet aan alle klanten die in een soortgelijke situatie verkeren).

Wegens gebrek aan een statistisch hulpmiddel dat die gevallen inventariseert, is uit een manuele telling gebleken dat 293 gevallen van aansluitingen die technisch niet mogelijk waren om binnen de termijn uit te voeren, opgevangen zijn door het uitlenen van een gsm in 1999 aan de residentiële en Businessklanten. Dit vertegenwoordigt een percentage van 12,2 % in verhouding tot alle « technisch onmogelijke » gevallen met een termijn van meer dan een maand.

Belgacom verklaart meer dan 400 gsm-toestellen te hebben besteld die uitsluitend zullen worden gebruikt om die verplichting na te komen.

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

	Doelstelling	Uitvoering 1998	Uitvoering 1999
1 ^e kwartaal	95 %	-	94,23 %
2 ^e kwartaal	95 %	-	95,16%
3 ^e kwartaal	95 %	-	95,01%
4 ^e kwartaal	95 %	-	95,21%
Gemiddelde	95 %	-	95,00%

Deze maatregel werd in 1998 niet als dusdanig door Belgacom uitgevoerd.

§ 3. Storingspercentage per toegangslijn en percentage storingen op het totale aantal toegangslijnen

Storingspercentage	Doelstelling	Uitvoering 1998	Uitvoering 1999
1 ^e kwartaal	7,5%	4,57%	4,19%
2 ^e kwartaal	7,5%	4,57%	4,03%
3 ^e kwartaal	7,5%	4,55%	3,95%
4 ^e kwartaal	7,5%	5,05%	3,91%
Gemiddelde	7,5%	4,69%	4,00%

§ 4. Herstelling van storingen

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

Herstelling van storingen	Doelstelling	Uitvoering 1998	Uitvoering 1999
1 ^e kwartaal	90%	95,90%	88,56%
2 ^e kwartaal	90%	94,23%	91,07%
3 ^e kwartaal	90%	86,63%	88,87%
4 ^e kwartaal	90%	83,38%	90,31%
Gemiddelde	90%	90,04%	90,00%

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

Herstelling van storingen	Doelstelling	Uitvoering 1998	Uitvoering 1999
1 ^e kwartaal	100%	99,28%	96,56%
2 ^e kwartaal	100%	98,92%	97,93%
3 ^e kwartaal	100%	98,02%	97,09%
4 ^e kwartaal	100%	96,92%	97,44%
Gemiddelde	100%	98,29%	97,00%

§ 5. Percentage niet-geslaagde oproepen

- Percentage niet-geslaagde oproepen op nationaal niveau

	Doelstelling	Uitvoering 1998	Uitvoering 1999
1 ^e kwartaal	-	0,22%	0,32%
2 ^e kwartaal	-	0,24%	0,31%
3 ^e kwartaal	-	0,20%	0,38%
4 ^e kwartaal	-	0,31%	0,52%
Gemiddelde	-	0,24%	0,40%

- Percentage niet-geslaagde oproepen binnen de Europese Unie

	Doelstelling	Uitvoering 1998	Uitvoering 1999
1 ^e kwartaal	-	6,72%	7,20%
2 ^e kwartaal	-	4,75%	9,55%
3 ^e kwartaal	-	4,31%	9,03%
4 ^e kwartaal	-	4,91%	11,82%
Gemiddelde	-	5,12%	9,00%

- Percentage niet-geslaagde oproepen buiten de Europese Unie

	Doelstelling	Uitvoering 1998	Uitvoering 1999
1 ^e kwartaal	-	13,50%	20,36%
2 ^e kwartaal	-	10,08%	12,24%
3 ^e kwartaal	-	7,65%	15,88%
4 ^e kwartaal	-	8,66%	19,62%
Gemiddelde	-	9,88%	17,00%

§ 6. Duur om een verbinding tot stand te brengen

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

	Doelstelling	Uitvoering 1998	Uitvoering 1999
1 ^e kwartaal	-	95% binnen 6,20 sec.	4,7 sec.
2 ^e kwartaal	-	95% binnen 5,62 sec.	4,1 sec.
3 ^e kwartaal	-	95% binnen 5,22 sec.	4,2 sec.
4 ^e kwartaal	-	95% binnen 5,00 sec.	4,9 sec.
Gemiddelde	-	95% binnen 5,50 sec.	4,5 sec.

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

	Doelstelling	Uitvoering 1998	Uitvoering 1999
1e kwartaal	-	-	-
8 tot 9 juni	-	-	6 + 2,20 sec.
3e kwartaal	-	-	6 + 2,52 sec.
4e kwartaal	-	4,13 sec	6 + 2,54 sec.
Gemiddelde	-	-	6 + 2,50 sec.

Toegevoegd worden :

- de tijd tussen het moment waarop de oproeper het laatste cijfer van het oproepnummer heeft gevormd en het versturen van de oproep door de lokale schakelaar naar de internationale schakelaar : tijd geschat op 6 seconden;
- de tijd tussen het moment waarop de oproep bij de internationale schakelaar binnenkomt en het terugsturen van een signaal naar de lokale schakelaar (tijd gemeten in seconden).

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

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

	Doelstelling	Uitvoering 1998	Uitvoering 1999
1e kwartaal	-	-	-
8 tot 9 juni	-	-	6 + 2,78 sec.
3e kwartaal	-	-	6 + 3,22 sec.
4e kwartaal	-	4,05 sec	6 + 3,20 sec.
Gemiddelde	-	-	6 + 3,00 sec.

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

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

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

In seconden	Doelstelling	Uitvoering 1998	Uitvoering 1999
1 ^e kwartaal	20	16,037	15,20 sec.
2 ^e kwartaal	20	20,395	25,00 sec.
3 ^e kwartaal	20	25,995	9,44 sec.
4 ^e kwartaal	20	10,431	7,22 sec.
Gemiddelde	20	17,786	17,00 sec.

§ 8. Openbare betaaltelefoons

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

	Doelstelling 2000	Uitvoering 1998	Uitvoering 1999
minstens één openbare betaaltelefoon	2.616	2.230	2.584

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

	Doelstelling 2000	Uitvoering 1998	Uitvoering 1999
Gemeenten met één, maar wel hybride telefooncel	100%	30, d.i. 3,8%	-
Gemeenten met een hybride telefooncel	100%	-	770, d.i. 29,4%

Die verplichting is gewijzigd door het koninklijk besluit van 4 maart 1999. Vroeger legde de wet de verplichting op van een hybride telefooncel in elke deelgemeente die maar over een telefooncel beschikte. Voortaan schrijft de wet een hybride telefooncel voor in elke deelgemeente. Belgacom

betwist de gepastheid van die verplichting, vooral rekening houdende met de kosten daarvan en met de ontwikkeling van het gebruik van openbare telefooncellen.

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

Voor 10.000 inwoners	Doelstelling	Uitvoering 1998	Uitvoering 1999
Antwerpen	10	13,6	14,2
Oost-Vlaanderen	10	13,2	13,6
West-Vlaanderen	10	17,5	18,3
Limburg	10	11,7	12,8
Vlaams-Brabant	10	14,1	14,9
Brussel	10	18,8	18,8
Waals-Brabant	10	11,0	12,4
Henegouwen	10	16,1	16,9
Luik	10	18,5	19,4
Namen	10	20,8	23,5
Luxemburg	10	24,1	27,0

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

Voor 10.000 inwoners	Doelstelling	Uitvoering 1998	Uitvoering 1999
Koninkrijk	14	15,8	16,8

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

	Doelstelling	Uitvoering 1998	Uitvoering 1999
1 ^e kwartaal	96%	76,00%	81,00%
2 ^e kwartaal	96%	68,00%	81,00%
3 ^e kwartaal	96%	54,00%	72,00%
4 ^e kwartaal	96%	65,15%	81,00%
Gemiddelde	96%	65,42%	79,00%

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

	Doelstelling	Uitvoering 1998	Uitvoering 1999
1 ^e kwartaal	100%	88%	90%
2 ^e kwartaal	100%	77%	90%
3 ^e kwartaal	100%	60%	86%
4 ^e kwartaal	100%	75%	90%
Gemiddelde	100%	75%	89%

- Hoeveel procent van de openbare betaaltelefoons functioneerde ?
- voor elke maand van het jaar :

	Doelstelling	Uitvoering 1998	Uitvoering 1999
Januari	90 %		94 %
Februari	90 %		96 %
Maart	90 %		98 %
April	90 %		97 %
Mei	90 %		97 %
Juni	90 %		97 %
Juli	90 %		97 %
Augustus	90 %		97 %
September	90 %		97 %
Oktober	90 %	87%	97 %
November	90 %	91%	98 %
December	90 %	92%	98 %

- voor elk kwartaal van het jaar :

	Doelstelling	Uitvoering 1998	Uitvoering 1999
1 ^e kwartaal	90%	87%	96%
2 ^e kwartaal	90%	85%	97%
3 ^e kwartaal	90%	76%	97%
4 ^e kwartaal	90%	90%	98%

- voor het hele jaar :

	Doelstelling	Uitvoering 1998	Uitvoering 1999
Van 01.01 tot 31.12	90%	84,5%	97%

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

§ 9. Betwistingen van en complexe vragen over facturering

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

	Doelstelling	Uitvoering 1998	Uitvoering 1999
1 ^e kwartaal 1998	1%	0,60%	1,07%
2 ^e kwartaal 1998	1%	0,80%	0,73%
3 ^e kwartaal 1998	1%	0,80%	0,79%
4 ^e kwartaal 1998	1%	0,76%	1,05%
Gemiddelde 1998	1%	0,74%	0,90%

Op te merken valt dat buiten het 1^e kwartaal, de bovenstaande resultaten niet alleen de "residentiële" klanten omvatten, maar ook de "business"-klanten (2^e en 3^e kwartaal) en de "corporate" klanten (4^e kwartaal).

§ 12. Termijn in geval van overmacht

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

Belgacom beschikt niet over statistische gegevens over de gevolgen van gevallen van overmacht. In 1999 heeft zich een opmerkelijk geval van overmacht voorgedaan : de overstromingen in de streek van Verviers in de maand juli.

Belgacom argumenteert dat het in de meeste gevallen van overmacht onmogelijk is om de klant mee te delen binnen welke termijn aan zijn verzoek zal worden voldaan.

Art. 3

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

Zie antwoord op het volgende punt.

- Hebben er zich gevallen voorgedaan waarbij het herstellen van een defect voor de personen bepaald in artikel 3 van bijlage 1 bij de wet, langer dan 24 uur heeft geduurd ? Zo ja, in hoeveel gevallen en waarom ?

Belgacom beschikt niet over statistische gegevens over dit onderwerp. Toch is er in 1999 een dergelijk geval vastgesteld in een ziekenhuis. De betrokken klant heeft een vergoeding gekregen die gelijk is aan 1 maand abonnementsgeld per dag defect.

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

Belgacom verklaart dat haar personeel daarover instructies heeft gekregen. Zodra het personeel vaststelt dat het gaat om een klant bedoeld in artikel 3, moet het onmiddellijk de technische diensten verwittigen die belast zijn met het opheffen van storingen. Zij behandelen die aanvraag met voorrang en zonder toeslag voor de begunstigen.

Belgacom verklaart dat zij momenteel de databases aan het bijwerken is voor de klanten die zijn gedefinieerd in de 3 categorieën vermeld in artikel 3, om in de toekomst nauwkeurige statistische gegevens te kunnen verstrekken.

Art. 4

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

De informatie met betrekking tot het openbare vaste basistelefoonnet is beschikbaar op aanvraag of in de teleboetieks.

Informatie met betrekking tot de technische specificaties (User Network specifications) worden sedert augustus 1999 via de website van Belgacom bekendgemaakt.

Art. 5

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

Die informatie wordt in de telefoongidsen gepubliceerd. Belgacom voegde bij haar brief een kopie van de bladzijden van de gids die de te publiceren informatie bevat (beschrijving van de dienst, tarieven, kwaliteit van de dienst, schadevergoedingen en beleid inzake schadeloosstelling/terugbetaling).

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

Die informatie is voor de publicatie ervan meegedeeld aan de ombudsdienst en aan het Raadgevend Comité voor de telecommunicatie. De mededeling is via Promédia geschied, waarbij de informatie gepubliceerd is in de informatiebladzijden van de telefoongidsen.

Daarover zijn inlichtingen verstrekt in de plenaire vergadering van het Raadgevend Comité op 17 december 1999. De leden zijn op de hoogte gebracht van het feit dat zij bij het secretariaat van het Comité een kopie konden krijgen van de informatie.

Art. 6

- Heeft de universeledienstverlener de bedoelde informatie over de openbare betaaltelefoons gepubliceerd in de telefoongidsen van de abonnees op de telefoondienst en via aanplakbiljetten op of naast openbare betaaltelefoons, in het gezichtsveld ervan ?

De bedoelde informatie over de openbare betaaltelefoons werd gepubliceerd, zowel in de telefoongidsen als naast de openbare betaaltelefoons.

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

Die informatie is voor de publicatie ervan meegedeeld aan de ombudsdienst en aan het Raadgevend Comité voor de telecommunicatie. De mededeling is geschied op dezelfde manier en op dezelfde data als de informatie met betrekking tot de spraaktelefoondienst.

2.2. Financiële voorwaarden voor de verstrekking van de universele dienst

Art. 7

§ 1. Helpdesk (hulpdienst)

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

Er worden gratis nummers (groene nummers) beschikbaar gesteld aan de klanten, 24 uur op 24 en 7 dagen op 7 voor de melding van storingen of technische problemen. Er bestaan afzonderlijke nummers voor elk marktsegment (residentieel, zelfstandigen, kleine of middelgrote ondernemingen en grote ondernemingen). De klant mag zich uitdrukken in het Frans, het Nederlands, het Duits en het Engels.

Deze dienst registreert en onderzoekt de aanvragen. Voorzover dat technisch mogelijk is, wordt de storing vanop een afstand opgeheven. Als dat niet mogelijk is, wordt de aanvraag onmiddellijk doorgezonden naar de dienst die belast is met de opheffing van storingen.

§ 2. Inlichtingendienst

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

Belgacom verklaart de inlichtingendienst te verstrekken volgens de voorwaarden van artikel 7, § 2 van bijlage 1 bij de wet. Die dienst geeft aan iedereen die dat vraagt mondeling ofwel het telefoonnummer van een andere abonnee waarvan de aanvrager het adres van aansluiting kent, ofwel de naam en het adres van aansluiting op basis van het telefoonnummer.

De inlichtingen die de inlichtingendienst verstrekt betreffen momenteel alleen de vaste telefoonaansluitingen van Telenet, van KPN Belgium en van Belgacom. De inlichtingendienst verstrekt geen inlichtingen over een abonnee die een geheim nummer heeft.

Art. 8

- Werd er gratis toegang verleend tot de volgende nooddiensten : medische spoeddienst, brandweer, politiediensten, antigifcentrum, zelfmoordpreventie, teleonthaal, kindertelefoondiensten?

Voor de volgende nummers is een oproep gratis :

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

De nummers 102 en 104 zijn toegekend maar zijn niet in gebruik, omdat de betrokken instellingen geen aanvraag hebben ingediend.

Op dit moment blijven het antigifcentrum en het Nederlandstalig centrum voor zelfmoordpreventie onbeslist. Die diensten zijn dus tot op vandaag niet gratis toegankelijk. Momenteel beschikken die instellingen niet over een kort nummer met 3 cijfers of over een 0800-nummer.

Art. 9

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

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

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

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

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

Gratis oproepen, waaronder ook oproepen naar nooddiensten, worden niet vermeld op de factuur.

Art. 10

§ 1.

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

Zie hieronder het antwoord op de vraag met betrekking tot artikel 11.

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

Er heeft zich een geval voorgedaan waarbij Belgacom van mening was dat het onredelijk was om de

aansluiting te leveren onder haar gepubliceerde leverings- en tariefvoorwaarden. Dat geval had betrekking op een verzoek om aansluiting vanwege een elektriciteitsmaatschappij die de aansluiting vroeg van een van haar telefooncellen op het openbare vaste telefoonnet van Belgacom. Die aansluiting zou omvangrijke en ongewone werkzaamheden hebben vereist met kosten die ruimschoots meer bedroegen dan de tariefvoorwaarden die Belgacom gepubliceerd heeft.

Belgacom heeft een aanvraag ingediend bij het BIPT, dat haar de toestemming heeft verleend om voor die specifieke aansluiting van de betreffende tariefvoorwaarden af te wijken.

§ 2.

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

Het basistariefplan van Belgacom dat de aansluiting, het abonnement en de gesprekskosten omvat, is in oktober 1999 aangevuld met specifieke tariefplannen, de "Benefit"-programma's. Het principe van die programma's, die vóór de toepassing zijn gepubliceerd, bestaat erin dat de klant, tegen betaling van een bijkomend abonnementsgeld tarieven kan genieten die lager liggen dan de basistarieven op zijn/haar verkeer. De Benefit-programma's worden in de onderstaande tabel samengevat.

Residentiële klanten	Benefit	Benefit +
Maandabonnement	40 BEF incl. BTW	80 BEF incl. BTW
Voordelen	- verlaagde interzonale tarieven - verlaagde internationale tarieven	- verlaagde interzonale tarieven - verlaagde internationale tarieven - aanvullende korting voor oproepen naar 1 land naar keuze
Business-klanten	Benefit Pro	Benefit Pro +
Maandabonnement	200 BEF excl. BTW	2000 BEF excl. BTW
Voordelen	- verlaagde interzonale tarieven - verlaagde internationale tarieven - verlaagde tarieven naar mobiele toestellen - volumekortingen op zonaal, interzonaal, internationaal verkeer - aanvullende korting voor oproepen naar 3 landen naar keuze	- verlaagde interzonale tarieven - verlaagde internationale tarieven - verlaagde tarieven naar mobiele toestellen - volumekortingen op zonaal, interzonaal, internationaal verkeer - aanvullende korting voor oproepen naar 3 landen naar keuze
Corporate klanten	Benefit Pro	Benefit Pro +
Maandabonnement	200 BEF excl. BTW	2000 BEF excl. BTW
Voordelen	- verlaagde interzonale tarieven - verlaagde internationale tarieven - verlaagde tarieven naar mobiele toestellen - volumekortingen op zonaal, interzonaal, internationaal verkeer - aanvullende korting voor interzonale oproepen naar een zone - aanvullende korting voor oproepen naar 1 land naar keuze	- verlaagde interzonale tarieven - verlaagde internationale tarieven - verlaagde tarieven naar mobiele toestellen - volumekortingen op zonaal, interzonaal, internationaal verkeer - aanvullende korting voor interzonale oproepen naar een zone - aanvullende korting voor oproepen naar 1 land naar keuze

Hoewel de aard van de voordelen van bepaalde plannen soms gelijkenissen vertonen, verschillen die wat de omvang van die voordelen betreft (de grootte van de korting bijvoorbeeld).

§ 3.

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

De Benefit-programma's zijn op 6 september 1999 aan het BIPT meegedeeld.

§ 4.

- Wordt de minimumdienst bedoeld in artikel 84, § 1, 5° van de wet aan de abonnees aangeboden onder de voorwaarden van artikel 10, § 4 van bijlage 1 bij de wet ? In hoeveel gevallen ? Gedurende welke periode wordt deze minimumdienst gratis verstrekt ?

Volgens Belgacom werd de minimumdienst volgens de wettelijk bepaalde voorwaarden verstrekt.

In minimumdienst gezet	Uitvoering 1998	Uitvoering 1999
3 eerste kwartalen	203.248	231.502

Dit cijfer betekent niet dat 231.502 personen onder die maatregel gevallen zijn, daar eenzelfde persoon in de loop van een periode verschillende keren in de minimumdienst kan worden gezet.

De minimumdienst wordt gedurende een periode van 90 werkdagen of 130 kalenderdagen gehandhaafd. Honderd kalenderdagen na de aanvang van de minimumdienst, wordt aan de klant een aangetekende brief gestuurd om die op de hoogte te brengen van de nakende buitengebruikstelling van zijn aansluiting. De werkelijke buitengebruikstelling volgt 30 dagen later.

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

30 dagen na de aanvang van de minimumdienst wordt aan de klant een voorstel voor een aanzuiveringsplan toegestuurd. De volledige schuld moet in drie maandelijkse aflossingen worden aangezuiverd en elke nieuwe factuur die in die periode wordt opgemaakt, moet binnen twee weken worden vereffend.

- Worden de voorwaarden voor de opschorting van de aansluitingen vermeld in de algemene voorwaarden ? Werden zij ter goedkeuring voorgelegd aan de ombudsdienst en aan het Raadgevend Comité voor de telecommunicatie ?

De voorwaarden voor de opschorting van de aansluitingen zijn vermeld in de algemene voorwaarden. Zij zijn op 13 juli 1999 aan het Raadgevend Comité en aan de ombudsdienst meegedeeld.

§ 5.

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

De tariefvoorwaarden van de diensten die de universeledienstverlener verstrekt bij wijze van universele

dienstverlening zijn ter informatie meegedeeld aan de ombudsdienst en aan het Raadgevend Comité met brieven van 11 mei en 16 juni 1999. Daarover is een mededeling gedaan in de plenaire vergadering van het Raadgevend Comité op 26 juni 1999.

Art. 11

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

De elementen aan de hand waarvan de naleving van de price cap kan worden nagegaan, zijn aan het BIPT meegedeeld met brieven van 28 december 1999, 12 en 24 januari 2000.

De kwestie van de price cap wordt gedetailleerd besproken in punt 2.2.B hieronder.

Art. 12

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

Belgacom verklaart de wettelijk vastgelegde tariefvoordelen te hebben toegekend.

Wat betreft de personen bedoeld in punt 1.3, 3° van bijlage B bij bijlage 1 (personen met het bestaansminimum of die het voorwerp uitmaken van een educatieve begeleiding van financiële aard), bestaat het sociale telefoontarief in de beschikbaarstelling van een kaart ter waarde van 750 BEF per periode van 6 maanden. Die kaart werkt zoals een vooraf betaalde kaart. De nadere regels voor de verdeling van die kaarten aan de begunstigden zijn uitgewerkt in samenwerking met de vertegenwoordigers van de OCMW's onder de hoede van het BIPT.

Een eerste verdeling van de kaarten heeft plaatsgehad tegen het einde van het jaar 1999 aan personen die het bestaansminimum hebben.

Bovendien verleent Belgacom een korting van 70% op de installatiekosten voor een begunstigde van het sociale tarief, in plaats van de 50% die in de wet is bepaald.

Art. 13

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

Belgacom past de volgende daluren en piekuren toe :

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

ander moment (weekend en feestdagen de hele dag)

Art. 14

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

De tarieven die worden toegepast op de verrichtingen vanuit openbare betaaltelefoons zijn onderworpen aan de regel van de price cap. De vraag over de eerbiediging van de price cap maakt deel uit van punt B hieronder.

Belgacom verklaart dat het toepasselijke tarief vanuit de openbare betaaltelefoons op het hele grondgebied identiek is. Belgacom past verlaagde tarieven toe in de daluren vanuit de openbare betaaltelefoons. De daluren zijn als volgt :

- nationaal verkeer : elke dag van 18 uur tot 8 uur en de hele dag op zaterdag en zondag;
- internationaal verkeer: elke dag van 20 uur tot 8 uur en de hele dag op zondag.

Art. 15

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

De volgende nooddiensten zijn gratis en rechtstreeks toegankelijk vanuit de openbare betaaltelefoons :

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

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

Op dit moment blijven het antigifcentrum en het Nederlandstalig centrum voor zelfmoordpreventie onbeslist. Die diensten zijn dus tot op vandaag niet gratis toegankelijk. Momenteel beschikken die instellingen niet over een kort nummer met drie cijfers of over een 0800-nummmmer.

3. Controles uitgevoerd door het BIPT

De verificaties die door het BIPT zijn uitgevoerd in het kader van de universele dienstverlening omvatten een administratieve controle van de inlichtingen die door Belgacom zijn meegedeeld, een controle op de naleving van de price cap die door de wet is opgelegd, alsook een controle op het terrein, die dit jaar toegespitst was op de openbare telefooncellen.

3.1. De controle van de methodologie en de procedures

Het Instituut besteedt de grootste aandacht aan de methodologie die gebruikt wordt voor de berekening van de performantie-indicatoren. Belgacom heeft die methodologie indicatorsgewijs toegelicht, waarbij het BIPT eventueel een berekeningsmethode die het ongepast zou achten, zou kunnen betwisten.

Het BIPT is overigens op het terrein begonnen met het onderzoeken van de interne procedures bij Belgacom voor de behandeling van aanvragen die afkomstig zijn van de cliënteel (aanvragen voor aansluitingen of opheffing van storingen bijvoorbeeld). In een volgende fase zullen controles kunnen plaatsvinden om zich van de naleving van die procedures te vergewissen.

In het kader van die controleopdrachten, zal het Instituut in de loop van het jaar overgaan tot nuttige controles betreffende de dienst die effectief door Belgacom werd geleverd en de juistheid van de gegevens met betrekking tot de uitvoering van de verrichtingen van de universele dienst.

3.2. De naleving van de price cap

Het price-capprincipe bestaat uit het bepalen van een ontwikkelingsbeperking voor de prijs van een waaier prestaties. De methodologie die het Instituut gebruikt heeft om de naleving van de price cap te controleren, is hieronder beschreven.

A. Prijscontrole

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

B. Beschrijving van de gecontroleerde diensten

De diensten onderworpen aan de price cap en hun gewicht in de korf van diensten zijn :

- de aansluitings- en verhuiskosten (2,31%)
- het basisabonnementsgeld (42,85 %)
- de communicatie komende van toestellen van abonnees (52,05%)
- de communicatie vanuit openbare betaaltelefoons (2,79%)

C. Vorm van de price cap

De price cap is van het type I-X. (indexcijfer van de consumptieprijzen min een correctiefactor X). Dat betekent dat de maximumprijsstijging van het gewogen gemiddelde van de gecontroleerde diensten beperkt is tot X% per jaar onder het percentage van de jaarlijkse inflatie.

Om de jaarlijkse prijschommelingen van de gecontroleerde diensten te berekenen, gebruikt men de Laspeyeres-methode. Dat wil zegen dat men de prijzevolutie meet bij een constante consumptie.

De price cap mag dus niet worden beschouwd als een meetinstrument voor de evolutie van de gemiddelde prijs van de facturen die de residentiële abonnees moeten betalen.

D. Duur van de price cap

De huidige price cap is geldig van 1998 tot 2000. Op advies van het Instituut, kan de Koning de waarde van de correctiefactor X wijzigen voor de jaren na 2000.

E. Concrete toepassing

Onderstaande tabel beschrijft de situatie van de price cap berekend op verschillende data.

BEF	31/12/97		31/12/98		31/12/99	
	Waarde	Indexcijfer	Waarde	Indexcijfer	Waarde	Indexcijfer
Aansluitings- en verhuiskosten	32.902.750	100	32.902.750	100	32.902.750	100
Basisabonnementsgeld	9.905.760	100	9.905.760	100	9.905.760	100
Communicatie komende van toestellen van abonnees	12.282.035	100	10.735.708	87,41	10.701.321	87,13
Communicatie vanuit openbare betaaltelefoons	3.163.050	100	3.761.438	118,92	3.761.438	118,92
Gewogen indexcijfer		100		93,97		93,83

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

	Indexcijfer van de consumptieprijzen (I)	Indexcijfer price cap	Art. 11 van bijlage I bij de wet van 21 maart 91 ($T_n < [(I_n - 1/I_0) - a] \cdot T_0$)
1997	100,0000	100,00	
1998 basis 1997=100	100,9544	93,97	$93,97 < \left[\frac{(100,9544)}{100} - 0,01 \right] * 100$ $93,97 < 99,9544$
1999 basis 1997=100	102,0859	93,83	$93,83 < \left[\frac{(102,0859)}{100} - 0,02 \right] * 100$ $93,83 < 100,0859$

Het indexcijfer van de consumptieprijzen wordt berekend op basis van de gegevens die bekendgemaakt worden op de internetsite van het ministerie van Economische Zaken :

Jaren	Gegevens 1996 = 100	Berekening Basis 1997 = 100
1997	101,63	100
1998	102,60	$\frac{100 * 102,60}{101,63} = 100,9544$
1999	103,75	$\frac{100 * 103,75}{101,63} = 102,0859$

F. Berekeningsmethode van de onderdelen van de price cap

Aansluitings- en verhuiskosten

De gebruikte methode houdt rekening met twee mogelijkheden :

- de klant bezit reeds een aansluitpunt : hij betaalt enkel de kosten voor de ingebruikstelling van de lijn (2.200 BEF)
- de klant bezit nog geen aansluitpunt : hij betaalt dan de kosten voor de ingebruikstelling van de lijn (2.200 BEF) + de verplaatsingskosten (1.300 BEF) + de kosten voor de installatie van een aansluitpunt (980 BEF) + de kosten van een interne kabel (4 meter * 100 BEF/meter). Totaal = 4.880 BEF

Indien aangenomen wordt dat er in 47,91% van de gevallen al een aansluitpunt bestaat, krijgt men een waarde van 3.596,012 BEF per aansluiting (= 47,91% * 2.200 + 52,09 % * 4.880 BEF).

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

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

$$9.140 * 3.596,012 + (9.172 - 9.140) * 1.100 \text{ BEF} = 32.902.750 \text{ BEF}$$

Basisbonnementsgeld

De totale waarde van het basisabonnementsgeld bedraagt 9.905.760 BEF, d.i. :
540 BEF/maand (voor de duurste zone) * 9.172 * 2 (referentieperiode van 2 maanden)

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

Dit element van de price cap wordt berekend aan de hand van het price-capmodel dat door Belgacom ontwikkeld is. Het model is gebaseerd op de oproepen van 9.140 geselecteerde klanten in de periode van 1 februari 1998 tot 31 maart 1998.

Voor die selectie zijn de volgende criteria gehanteerd :

- klanten :
 - zonder BTW-nummer;
 - aangesloten op een digitale centrale;
 - willekeurig gekozen;
 - selectie van $\pm 2/1000^e$ van het totale aantal klanten;
- oproepen :
 - enkel oproepen naar fysieke telefoonzones. Er wordt geen rekening gehouden met het verkeer naar de zones 078 en 070 en naar speciale nummers;
 - omvatten normale oproepen en "forwarded" oproepen.

Het profiel van de klanten, alsook het soort verbruik zijn constant. Bovendien moeten voor dat model een zeker aantal variabelen worden ingevoerd, namelijk :

- bepaling van de peak-/off-peakperiode voor het internationale verkeer. Voor het nationale verkeer is de peakperiode automatisch vastgesteld van 8 tot 18 uur tijdens de week;
- tarieven (per minuut incl. BTW);
- nationale tarieven (zonaal/interzonaal peak/off peak/weekend);
- internationale tarieven (peak/off peak/weekend);
- minimumtijd voor facturering (in seconden);
- kortingen.

De toepassing van de simulatie leidt tot een totale waarde van 10.701.321 BEF eind december 99.

Communicatie vanuit openbare betaaltelefoons (pulse based)

Het price-capmodel is gebaseerd op de oproepen die tot stand zijn gebracht in de periode 1 februari 98 – 31 maart 1998 vanuit 224 betaaltelefoons die geselecteerd zijn aan de hand van de volgende criteria :

- betaaltelefoons op het openbaar domein;
- willekeurig gekozen;
- aangesloten op een digitale centrale.

De betaaltelefoons en het soort verbruik zijn constant. De variabelen van het model zijn :

- bepaling van de internationale peakperiode. Voor het nationale verkeer wordt de peakperiode automatisch vastgesteld van 8 tot 18 uur tijdens de week;
- tarieven (in seconden per puls) : peak/off peak en weekend.

De toepassing van de simulatie leidt tot een totale waarde van 3.761.438 BEF eind december 99.

3.3. De beschikbaarheid en werking van de openbare telefooncellen

In januari 2000 heeft het BIPT een specifieke controleactie uitgevoerd met betrekking tot de naleving van de verplichtingen inzake openbare betaaltelefoons. Die controle steunde enerzijds op de listing van alle openbare telefooncellen in België en anderzijds op een reeks waarnemingen op het terrein.

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

Het opstellen van een lijst van de deelgemeenten die op 31 december 1970 een afzonderlijke administratieve eenheid vormden, is een moeilijke klus gebleken. De fusies, die voor die datum zijn aangevat zijn in de tijd gespreid. Sommige gemeenten zijn opgesplitst en later met andere gefuseerd, namen en gemeentegrenzen zijn veranderd. Er is een lijst van gemeenten opgesteld waarbij verwezen is naar het historische repertorium van de gemeenten dat opgesteld is door het Nationaal Instituut voor de Statistiek (N.I.S.). Op grond van die lijst is vastgesteld dat 95 gemeenten die op 31/12/1970 bestonden niet voorzien waren van een openbare telefooncel. Dat cijfer wordt echter onder voorbehoud gegeven wegens de hierboven vermelde moeilijkheden.

Het onderzoek van de gegevens van Belgacom toont ook aan dat, hoewel zij uitgerust waren met ten minste een openbare telefooncel, 1679 gemeenten niet over een openbare betaaltelefoon beschikken waarin zowel met muntstukken als met een telefoonkaart of een debetkaart kan worden betaald, zoals dat wettelijk vereist is.

Dit heeft tot gevolg dat volgens de gegevens van Belgacom, slechts 770 gemeenten strikt voldoen aan de wetgeving. De details van die analyse zijn in de onderstaande tabel opgenomen.

Overzicht van de analyse van de door Belgacom verstrekte gegevens							
Provincies	Gemeenten op 31/12/1970 (a)	Weggelaten gemeenten	Gemeenten vermeld op de lijst	Gemeenten uitgerust met slechts één betaalwijze	Gemeenten zonder telefooncel	Gemeenten uitgerust overeenkomstig de wetgeving (b)	% (a/b)
Antwerpen	149	4	145	63	0	86	58
Limburg	202	65	137	154	0	48	24
Oost-Vlaanderen	285	43	242	207	0	78	27
Vlaams-Brabant	225	31	194	136	0	89	40
West-Vlaanderen	242	43	199	135	0	107	44
Brussel	19	0	19	0	0	19	100
Waals-Brabant	117	14	103	91	1	25	21
Henegouwen	447	23	424	314	2	131	29
Luik	346	34	312	248	0	98	28
Luxemburg	235	15	220	140	2	93	40
Namen	349	23	326	260	0	89	26
TOTAAL	2616	295	2321	1748	5	863	33

B. Overzicht van de controles op het terrein

Methodologie

Het BIPT heeft aan Belgacom gevraagd een listing te bezorgen van alle openbare telefooncellen die op het hele grondgebied worden geëxploiteerd, met onder andere de vermelding van de locatie ervan.

De telefooncellen die vermeld stonden op de listing die Belgacom verstrekt heeft, zijn verdeeld over de verschillende provincies en het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. In elk van die onderverdelingen is een staal geselecteerd naar rata van de verhouding tussen het aantal telefooncellen in de beschouwde onderverdeling en het totale aantal telefooncellen op het Belgische grondgebied.

De omvang van het staal is vastgesteld op ten minste 2% van het totale aantal openbare telefooncellen.

In elke provincie en in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest is het staal op de volgende manier bepaald :

- in elke onderverdeling is nagegaan wat de telefooncellen gelegen in de gemeenten die over maar één telefooncel beschikken, procentueel vertegenwoordigen op het totale aantal telefooncellen;
- de gelote telefooncellen zijn systematisch bij voorrang geselecteerd in de gemeenten die over maar één telefooncel beschikken;
- de overige telefooncellen zijn geselecteerd uit de lijst van de resterende telefooncellen;
- indien bleek dat een telefooncel deel uitmaakte van een groep telefooncellen die op eenzelfde plaats opgesteld waren, werden alle telefooncellen op die plaats in het staal opgenomen.

Het totale aantal telefooncellen dat in het staal is opgenomen, per provincie en in het Brussels

Hoofdstedelijk Gewest, staat vermeld in de laatste kolom van de onderstaande tabel.

	munten	munten en kaarten	kaarten	totaal	minimum steekproef	werkelijke steekproef
Brussel	334	514	918	1.766	36	170
Waals-Brabant	65	80	274	419	9	10
Vlaams-Brabant	286	254	958	1.498	30	34
West-Vlaanderen	247	428	1.372	2.047	41	47
Oost-Vlaanderen	332	281	1.225	1.838	37	48
Antwerpen	363	326	1.631	2.320	47	55
Limburg	102	112	776	990	20	22
Luik	395	173	1.403	1.971	40	50
Namen	158	113	751	1.022	21	23
Luxemburg	87	65	498	650	14	19
Henegouwen	322	275	1.578	2.175	44	66
Totalen	2.691	2.621	11.384	16.696	339	544

Daar de wet op dat gebied specifieke verplichtingen oplegt die vanaf 1 januari 2000 moeten worden nagekomen, is het onderzoek van de door Belgacom verstrekte documenten aangevuld met een omvangrijke controle op het terrein in het begin van het jaar 2000.

Op basis van de methodologische criteria die hierboven opgesteld zijn, zijn 544 telefooncellen tussen 24 januari en 7 februari 2000 onderworpen aan een controle op het terrein. Negenenveertig toestellen zijn niet teruggevonden op de locatie die door Belgacom was aangeduid. Van de 495 toestellen die gevonden werden, werden er 5 afgeschaft wegens wijzigingen aan het wegennet.

Toestand van de gecontroleerde plaatsen

36% van de gecontroleerde toestellen (57% in Brussel) bevonden zich op privé-eigendom, wat verschillende toegangsproblemen met zich meebracht zoals :

- beperkte toegang tot de bevoegde personen (complexen van de Europese Unie bijvoorbeeld);
- beperkte toegang binnen de openingsuren (winkels);
- toegang tegen betaling.

De toestellen die op privé-eigendom geplaatst waren, verklaren ook voor een deel waarom, tijdens de controle op het terrein, een aantal toestellen niet konden worden teruggevonden op basis van de adressen die Belgacom bezorgd had.

Anderzijds bieden 42% van de telefooncellen geen toegangsmogelijkheid voor gehandicapten. Er dient echter te worden opgemerkt dat er in België geen enkele verplichting terzake is opgelegd. Volgens Belgacom zullen de nieuwe modellen van telefooncellen die in de toekomst geplaatst worden, wel die mogelijkheid bieden.

Werking van de toestellen

431 toestellen functioneerden. Tijdens de controle werden voor de kwaliteit van de lijn geen specifieke maatregelen genomen, hoewel 5% van de opmerkingen handelden over de werkingsmoeilijkheden in het algemeen. Aldus :

- waren er 8 niet toegankelijk voor nooddiensten indien men vooraf geen geld of een kaart instak (verplichting vermeld in artikel 8 van bijlage I);
- waren er 16 die niet de mogelijkheid boden om internationale diensten te bereiken of er geen inlichtingen over gaven (geen verplichting in het kader van de universele dienstverlening).

Toegepaste tarieven

Er zijn twee tarieven van toepassing in openbare telefooncellen. Er werd vastgesteld dat sommige toestellen die op privé-eigendom gelegen zijn enkel werken met muntstukken van 20 BEF zonder mogelijkheid tot teruggave van wisselgeld. De andere telefooncellen werken met een minimale inworp van 10 BEF.

Belgacom heeft het BIPT ervan op de hoogte gebracht dat 13.623 telefooncellen op 16.856 werkten met een minimale inworp van 10 BEF.

Overeenkomstig artikel 13 van bijlage I bij de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven, wordt tijdens de daluren een verlaagd tarief toegepast.

Inlichtingen verstrekt aan de gebruikers

- in 60 telefooncellen zijn de tarieven niet opgehangen (verplichting vermeld in artikel 6 van bijlage 1 bij de wet);
- in 54 telefooncellen zijn geen nummers van nooddiensten opgehangen (geen wettelijke verplichting);
- in 52 telefooncellen zijn onleesbare affiches opgehangen;
- in 41 telefooncellen is geen gebruiksaanwijzing opgehangen (verplichting vermeld in artikel 6 van bijlage 1 bij de wet);
- 467 telefooncellen zijn niet uitgerust met telefoongidsen (geen wettelijke verplichting);
- in 162 telefooncellen is geen of een onjuist goedkeuringsnummer vermeld (artikel 94 van de wet);
- in tegenstelling tot andere landen deelt Belgacom niet het oproepnummer van haar openbare toestellen mee. De gebruiker kan zich dus niet in een openbare telefooncel laten opbellen (geen wettelijke verplichting).

Samenvattende tabel van de vaststellingen

Provincies	Te controleren	Niet gevonden	Afgeschaft	Gecontroleerd	Afgeschaft of buiten gebruik	Type			In gebruik zonder rechtstreekse toegang tot de nooddiensten.	Opgehangen wettelijke informatie	
						Kaart(en)	Muntstukken	Kaart(en) + muntstukken		Tarieven	Gebruiksaanwijzing en omschrijving van de dienst
Antwerpen	55	7	1	47	5	34	6	7	0	45	45
Limburg	22	0	0	22	5	16	4	2	0	21	21
Oost-Vlaanderen	48	2	0	46	1	22	17	7	2	35	36
Vlaams-Brabant	34	4	1	29	5	14	7	8	0	26	26
West-Vlaanderen	47	2	1	44	1	28	4	12	0	44	44
Brussel	170	30	0	140	14	80	6	54	5	128	131
Waals-Brabant	10	0	0	10	1	8	0	2	0	10	10
Henegouwen	66	1	0	65	9	39	15	11	1	43	54
Luik	50	1	2	47	7	36	10	1	0	39	42
Luxemburg	19	0	0	19	0	13	2	4	0	18	19
Namen	23	1	0	22	3	18	4	0	0	19	21
TOTAAL	544	48	5	491	51	308	75	108	8	428	449
TOTAAL (%)					6,5	62,6	15	22	1,6	88	91,6

C. Opmerkingen

Ook al zijn de kwantitatieve doelstellingen over het algemeen ruimschoots bereikt, toch wordt de verplichting om in de gemeenten te beschikken over hybride telefooncellen met zowel kaarten als muntstukken slechts in een derde van de gevallen nagekomen.

De registratie van het aantal telefooncellen op basis van het aantal deelgemeenten die op 31 december 1970 een afzonderlijke administratieve eenheid vormden, is weinig praktisch gebleken. Er zouden vereisten kunnen worden overwogen op basis van de huidige administratieve eenheden. Die zouden bovendien rekening moeten houden met de evolutie van het gebruik van telefooncellen in België.

In de wet zijn de toegangsvereisten niet nauwkeurig opgenomen. Uitrustingen op privé-eigendom dat eventueel tegen betaling toegankelijk is, dat op bepaalde uren of enkel voor bepaalde personen toegankelijk is (warenhuizen, kazernes, terrein van de NAVO, gebouwen van de Europese Unie, gevangenis, theaters, enz.) worden beschouwd als openbare telefooncellen.

Volgens het BIPT zou het dus nuttig zijn om in de toekomst te preciseren dat elke oude gemeente ten

minste uitgerust zou moeten zijn met een telefooncel die 24 uur op 24 gratis toegankelijk is. Het is daarentegen niet noodzakelijk om een dergelijke verplichting op te leggen voor alle openbare telefooncellen.

Het is van essentieel belang dat men in elke openbare telefooncel rechtstreeks toegang heeft tot de nooddiensten en dat de situatie verholpen wordt in de enkele cellen die niet in orde zijn. De verplichting om de lijst met nooddiensten op te hangen wordt niet uitdrukkelijk opgelegd in de wet (artikel 6 van bijlage I). Het zou nochtans wenselijk zijn om die verplichting toe te voegen.

Het Instituut merkt op dat enkel het tarief van 10 BEF meetelt voor de berekening van de price cap die aan Belgacom wordt opgelegd. Voortaan zouden de twee toegepaste tarieven in aanmerking moeten worden genomen.

De toegang tot de internationale dienst en tot de andere operatoren vanuit openbare telefooncellen zou door de wet moeten worden verplicht.

In het kader van een dynamisch concept van de universele dienstverlening, zouden de wettelijke verplichtingen voor de criteria inzake aantal, functionaliteit, tarifiering en toegang tot openbare betaaltelefoons een herbestudering met zich kunnen meebrengen zodat rekening wordt gehouden met de bovenvermelde opmerkingen.

3.4. Algemene beoordeling

De verschillende berekeningen zijn door Belgacom uitgevoerd en de resultaten zijn vervolgens door het BIPT geanalyseerd. Het Instituut behoudt zich het recht voor om in de loop van het jaar over te gaan tot om het even welke nuttige verificatie voor wat betreft de dienst die effectief door Belgacom geleverd wordt en de juistheid van de gegevens met betrekking tot de uitvoering van de verrichtingen van de universele dienst.

Op basis van de gegevens die bezorgd werden, kan men ervan uitgaan dat Belgacom de meeste verplichtingen nakomt die haar in het kader van de universele dienstverlening zijn opgelegd. Dat is met name het geval voor de aansluitingstermijnen binnen 5 werkdagen, het storingspercentage van de lijnen, het aantal openbare telefooncellen die werken of het aantal openbare telefooncellen afhankelijk van de bevolking.

De doelstellingen inzake de opheffing van de storingen de dag na de melding ervan werden in het tweede en vierde kwartaal bereikt, voor de andere kwartalen werden waarden bereikt die iets lager liggen dan de doelstellingen. De verplichtingen betreffende het verstrekken van een datum voor de aansluiting zijn nagekomen.

De resultaten inzake het percentage openbare telefooncellen die werken, hebben zich hersteld ten opzichte van 1998.

Ook de verplichtingen met betrekking tot de bekendmaking van informatie, gedetailleerde facturering, hulp- en informatiediensten, nooddiensten (behalve de opmerking die hieronder vermeld is) of sociale tarieven zijn vervuld.

Sommige doelstellingen, daarentegen, zijn niet bereikt :

- het bieden van een alternatieve oplossing aan klanten die niet binnen 8 werkdagen aangesloten zijn;
- de opheffing van storingen die niet zijn opgeheven de dag na de melding ervan aan Belgacom. De resultaten zijn zelfs iets minder goed dan die van vorig jaar;
- de gemiddelde antwoordtijd voor de diensten met telefonist voor het 2^e kwartaal;
- de aanwezigheid van hybride telefooncellen wordt slechts in 30% van de oude gemeenten gewaarborgd;
- de opheffing van storingen voor openbare telefooncellen, ook al zijn de resultaten duidelijk beter ten opzichte van 1998;
- de vastgestelde onmogelijkheid om nooddiensten te bereiken vanuit een aantal openbare telefooncellen;
- het niet ophangen van wettelijke informatie in sommige openbare telefooncellen;
- het percentage betwistingen en complexe vragen inzake facturering voor het 1^e en 4^e kwartaal;
- het geval waar de opheffing van een storing in een ziekenhuis meer dan 24 uur in beslag nam;
- de gratis oproepnummers voor het Antigifcentrum en het Nederlandstalig centrum voor Zelfmoordpreventie zijn nog niet in gebruik gesteld.

Men dient ook de algemene verslechtering van het storingspercentage van de oproepen te vermelden, in het bijzonder op internationaal vlak.

Het BIPT zal aan Belgacom vragen welke middelen zij wil inschakelen om een eind te maken aan de waargenomen tekortkomingen.