

**B I P T**

---

**BELGISCH INSTITUUT VOOR POSTDIENSTEN  
EN TELECOMMUNICATIE**

**VERSLAG VAN DE RAAD VAN HET BIPT  
MET BETREKKING TOT DE UITVOERING VAN DE  
UNIVERSELEDIENSTVERLENING OP TELECOMMUNICATIEGEBIED IN 2010  
EN RECENTE ONTWIKKELINGEN**

**30 september 2011**

## INHOUDSOPGAVE

Onderwerp.....	3
Voorwoord.....	5
1. Inhoud van de universele dienst in 2010.....	6
2. Uitvoering van de universeledienstverrichtingen.....	7
2.1. TECHNISCHE EN TARIFAIRE VOORWAARDEN VOOR DE VERSTREKKING VAN DE UNIVERSELE DIENST .....	7
2.1.1. <i>De technische voorwaarden voor de verrichting van het vaste geografische element van de universele dienst.....</i>	7
2.1.2. <i>De technische voorwaarden voor de beschikbaarstelling van openbare telefoons.....</i>	21
2.1.3. <i>De technische voorwaarden voor de verstrekking van de universele inlichtingendienst (art. 29 van de bijlage bij de WEC).....</i>	23
2.1.4. <i>Technische voorwaarden voor de beschikbaarstelling van de universele telefoongids .....</i>	25
2.1.5. <i>Financiële voorwaarden voor de verstrekking van de universele dienst.....</i>	26
2.2. ALGEMENE BEOORDELING.....	29
3. recente en toekomstige ontwikkelingen van de universele dienst.....	33
3.1. DE RECENTE WIJZIGINGEN EN DE PROJECTEN INZAKE REGELGEVING.....	33
3.1.1. <i>Het Europese regelgevingskader.....</i>	33
3.1.2. <i>Het nationale regelgevingskader.....</i>	36
3.1.3. <i>De aangekondigde ontwikkelingen van het regelgevingskader.....</i>	40
3.2. OPERATIONELE ASPECTEN .....	42
3.2.1. <i>STT-databank.....</i>	42
3.2.2. <i>Besluit van het BIPT ter uitvoering van artikel 3, tweede lid, van de WEC.....</i>	45
3.3. VOORUITZICHTEN .....	47
3.3.1. <i>Sociaal element van de universele dienst.....</i>	47
3.3.2. <i>Overige elementen van de universele dienst.....</i>	48
3.3.3. <i>Verscherping van de controles.....</i>	49
3.4. CONCLUSIE.....	50

## Onderwerp

Overeenkomstig de bepalingen van artikel 103 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie (hierna "WEC") analyseert dit verslag enerzijds de manier waarop Belgacom in 2010 zijn universeledienstverplichtingen is nagekomen, en anderzijds de toekomstige inhoudelijke koers van de universele dienst.

In verband met de manier waarop Belgacom in 2010 zijn universeledienstverplichtingen heeft vervuld kan uit de voorgestelde statistieken worden geconcludeerd dat de wettelijke verplichtingen algemeen worden nagekomen op alle gebieden, behalve wat betreft het verhelpen van storingen (van de openbare telefoondienst en de telefooncellen), zoals de voorbije jaren reeds het geval was, en wat betreft het vastleggen van de data voor aansluiting.

De resultaten voor het verhelpen van storingen lijken bovendien te verslechteren sinds 2009, voornamelijk tijdens het vierde kwartaal van 2010. Wat de storingen op de toegangslijnen betreft, biedt Belgacom een alternatieve oplossing aan de klanten die het slachtoffer zijn van storingen die pas na twee werkdagen worden weggewerkt, wat de omvang van het probleem vanuit het standpunt van de klanten beperkt. De omvang van het probleem betreffende de storingen van de openbare telefooncellen kan worden gerelativeerd rekening houdende met het geringe gebruik van de telefooncellen, aangezien meer dan 99% van de telefooncellen functioneert en er veel meer telefooncellen in werking zijn dan wat wettelijk vereist is.

Het percentage contracten waarbij een aansluitingsdatum wordt vastgelegd de dag na de aanvraag is in 2010 gedaald tot onder de streefwaarde van 95%. Dit is volgens Belgacom te wijten aan een wijziging in de interne processen om afspraken vast te leggen, die intussen werden gecorrigeerd.

In het tweede deel van dit verslag worden de recente en toekomstige ontwikkelingen van de universele dienst behandeld.

Eerst worden de ontwikkelingen op het vlak van universeledienstregelgeving voorgesteld die recent hebben plaatsgevonden of eerstdaags worden verwacht in het kader van de omzetting van de nieuwe Universeledienstrichtlijn of naar aanleiding van de arresten van het Europese Hof van Justitie van 6 oktober 2010.<sup>1</sup>

Vervolgens worden de operationele kwesties bekeken die verband houden met de uitvoering van de universele dienst, in het bijzonder wat de sociale telefoontarieven betreft.

Ten slotte komen de toekomstige werkzaamheden op het vlak van de universele dienst aan bod, zoals de automatisering van de procedures voor toekenning van het sociaal telefoontarief, de berekening van de kosten voor de verrichting van het sociale element, alsook een uitgebreide studie over de toekomst van de inhoud van de universele dienst in België. De stappen die het BIPT van plan is te ondernemen in de komende maanden zullen natuurlijk worden gestuurd door de exacte inhoud van het nieuwe regelgevingskader zoals die zal worden vastgelegd na onderzoek door het Parlement van het door de Ministerraad op 1 juli 2011 aangenomen voorontwerp van omzettingswet. De manier waarop de Europese wetgeving zal evolueren, zal eveneens bepalend zijn voor de kwesties in verband met het opleggen van universeledienstverplichtingen op het vlak van breedband, de systemen om aanbieders aan te wijzen, of zelfs de kostenbepaling en de financiering van de universeledienstverplichtingen.

---

<sup>1</sup> Arresten van het EHvJ van 6 oktober 2010 in de zaken C-389/08 en C-222/08

De ingrepen van het BIPT zullen uiteraard ook kaderen in de dynamiek van zijn strategisch plan. Deze benadrukt dat de universele dienst een sleutelement voor de sociale cohesie is en dat de reikwijdte van de universele dienst moet worden herbekeken in het licht van de nieuwe technologische ontwikkelingen. Bovendien beoogt het BIPT administratieve efficiëntie te verbeteren, wat inhoudt dat er meer vereenvoudiging, automatisering en toegankelijkheid moet komen, in het bijzonder wat betreft de toekenning van de sociale telefoontarieven.

## Voorwoord

Het doel van dit verslag is tweevoudig.

Enerzijds wordt het resultaat voorgesteld van de controle door het BIPT op de correcte uitvoering van de universeledienstverplichtingen door de aanbieder, een controle die aan het BIPT wordt opgelegd krachtens artikel 103, eerste lid, van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie (hierna “WEC”).

Anderzijds voldoet het aan de verplichting van het BIPT om aan de minister verslag uit te brengen over mogelijke aanpassingen aan de universeledienstverplichtingen, zoals voorgeschreven wordt door artikel 103, tweede lid, van de WEC.

Artikel 163 van de WEC (zoals gewijzigd door de wet van 20 juli 2006 houdende diverse bepalingen en de wet van 31 mei 2011 houdende diverse bepalingen<sup>2</sup>) stelt een overgangperiode vast waarin Belgacom de universele dienst moet verstrekken onder de voorwaarden die zijn vastgesteld in de bijlage bij die wet van 13 juni 2005.

Deze overgangperiode die is ingesteld door artikel 163 van de wet van 13 juni 2005 geldt echter enkel voor de elementen waarvoor de aanbieder is aangewezen door de Koning; dus niet voor het sociale element dat alle operatoren die de consumenten een openbare telefoondienst aanbieden (waaronder ook Belgacom), verplicht zijn te verstrekken sedert 30 juni 2005.

---

<sup>2</sup> Wet van 31 mei 2011 houdende diverse bepalingen inzake telecommunicatie gepubliceerd in het Belgisch Staatsblad op 21 juni 2011.

## 1. Inhoud van de universele dienst in 2010

In een markt die openstaat voor concurrentie bestaat het principe van de universeledienstverlening erin om alle gebruikers tegen een redelijke prijs toegang te verlenen tot een minimumaantal diensten van een gegeven kwaliteit.

Tijdens het jaar 2010 was Belgacom verplicht behalve het sociale element dat voor alle operatoren als verplichting geldt, de volgende universeledienstverrichtingen te verstrekken<sup>3</sup>:

- het vaste geografische element van de universele dienst, bestaande uit de levering op het gehele grondgebied van de openbare telefoondienst op een vaste locatie en van een aansluiting op een openbaar telefoonnetwerk op een vaste locatie waarmee de eindgebruikers in staat zijn om een vastgesteld dienstenpakket te gebruiken;
- de beschikbaarstelling van openbare telefoons;
- de universele inlichtingendienst;
- de beschikbaarstelling van de universele telefoongids.

De universele dienst zal bijgevolg niet de levering van internettoegang omvatten.

De kwaliteit- en tariefvoorwaarden die Belgacom in acht dient te nemen voor de verstrekking van de verschillende elementen van de universele dienst zijn vastgelegd in de bijlage bij de WEC. Er dient bijgevolg te worden opgemerkt dat bepaalde kwaliteitscriteria met betrekking tot het vaste geografische element van de universele dienst die nog van toepassing zijn in 2010, niet langer van kracht zullen zijn vanaf 1 juli 2011 gezien de schrapping van artikelen 9 tot 12 van de bijlage bij de WEC door artikel 21 van de wet van 31 mei 2011 houdende diverse bepalingen inzake telecommunicatie<sup>4</sup>. Bepaalde elementen van punt 2.1.1 van dit verslag zullen dan ook worden verwijderd in de volgende verslagen.

Er moet worden opgemerkt dat dit verslag niet langer statistische gegevens bevat in verband met de evolutie van de verschillende elementen van de universele dienst, met uitzondering van de gegevens met betrekking tot de sociale telefoontarieven, die in deel 3 zijn opgenomen. Om de gegevens te raadplegen in verband met de ontwikkelingen van de andere elementen van de universele dienst in 2010 wordt doorverwezen naar het statistische verslag dat elk jaar door het BIPT wordt gepubliceerd en dat kan worden bekeken op het adres:

[http://www.bipt.be/NL/189/ShowDoc/3592/Jaarverslagen/Economische\\_situatie\\_van\\_de\\_telecomsector\\_2010.aspx](http://www.bipt.be/NL/189/ShowDoc/3592/Jaarverslagen/Economische_situatie_van_de_telecomsector_2010.aspx)

---

<sup>3</sup> Deze lijst komt uit artikel 68 van de wet van 13 juni 2005, waaruit het sociale element is verwijderd

<sup>4</sup> Wet van 31 mei 2011 houdende diverse bepalingen inzake telecommunicatie gepubliceerd in het Belgisch Staatsblad op 21 juni 2011.

## 2. Uitvoering van de universeledienstverrichtingen

In dit deel wordt de manier voorgesteld waarop Belgacom zijn universeledienstverplichtingen nakomt. Het bevat de statistieken en gegevens die Belgacom verstrekt heeft overeenkomstig de bijlage bij de wet van 13 juni 2005 (WEC) waarvan het BIPT de coherentie heeft geverifieerd, met name ten opzichte van de gegevens die de vorige jaren zijn overgezonden.

Om bovendien de kwaliteit van de universele dienst via andere middelen dan de door Belgacom geleverde statistieken te kunnen verifiëren, heeft het BIPT in 2011 een programma voor controle van bepaalde aspecten van de universeledienstverstrekking gelanceerd waarvan de resultaten openbaar zullen worden gemaakt in de volgende verslagen.

Deze uitvoerige presentatie wordt gevolgd door een algemene beoordeling door het BIPT.

### 2.1. Technische en tarifaire voorwaarden voor de verstrekking van de universele dienst

#### 2.1.1. De technische voorwaarden voor de verrichting van het vaste geografische element van de universele dienst

##### 2.1.1.1. Wachtijd bij aansluiting op het netwerk (art. 5 en 6 van de bijlage bij de WEC)

*Percentage geldige contracten tot aansluiting (waarvoor met de abonnee geen andere termijn is overeengekomen) waaraan binnen vijf werkdagen is voldaan:*

	Doelstelling vastgelegd in de wet	Uitvoering							
		2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
1e kwartaal	Min. 95%	94,49%	93,9%	94,7%	94,1%	95,89%	95,04%	96,10%	96,20%
2e kwartaal	Min. 95%	93,31%	93,5%	94,4%	95,51%	95,63%	95,47%	95,69%	97,16%
3e kwartaal	Min. 95%	92,16%	94,1%	94,54%	97,50%	97,29%	97,11%	96,05%	96,65%
4e kwartaal	Min. 95%	92,97%	94,45%	89,48%	96,46%	96,37%	95,09%	95,52%	94,80%
<b>Gemiddelde</b>	<b>Min. 95%</b>	<b>93,23%</b>	<b>94%</b>	<b>93,23%</b>	<b>95,89%</b>	<b>96,21%</b>	<b>95,34%</b>	<b>95,82%</b>	<b>96,29%</b>

Belgacom haalt het wettelijke streefdoel. De verbetering die werd vastgesteld in 2009 zet zich over het algemeen verder in 2010.

*Percentage geldige contracten tot aansluiting (waarvoor met de abonnee geen andere termijn is overeengekomen) waaraan binnen acht werkdagen is voldaan*

De wet van 13 juni 2005 legt geen doelstelling vast in verband met de contracten die binnen acht werkdagen zijn uitgevoerd. Toch is deze statistiek nuttig omdat artikel 5 van de bijlage bij de wet in de verplichting voorziet om de klant een alternatieve oplossing voor te stellen vanaf de 9e dag na de totstandkoming van het contract, indien de aansluiting niet werd uitgevoerd.

Op te merken valt dat de wachttijd voor een aansluiting begint vanaf het ogenblik dat een geldig contract wordt gesloten tussen Belgacom en de klant, en eindigt wanneer de aansluiting in gebruik wordt gesteld. Die wachttijd wordt uitgedrukt in werkdagen. De gevallen waarin de datum van aansluiting tussen Belgacom en de klant onderling is afgesproken, worden niet in aanmerking genomen.

	Doelstelling vastgelegd in de wet <sup>5</sup>	Uitvoering							
		2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
1e kwartaal	-	95,97%	95,47%	96,6%	95,3%	96,89%	96,15%	96,9%	97,22%
2e kwartaal	-	95,82%	95,19%	96,2%	97,68%	95,89%	96,05%	96,86%	94,45%
3e kwartaal	-	94,38%	96%	96,53%	99,40%	97,87%	97,39%	96,16%	95,19%
4e kwartaal	-	94,80%	96,12%	94,17%	97,93%	96,70%	96,13%	96,24%	95,07%
<b>Gemiddelde</b>	-	<b>95,24%</b>	<b>95,7%</b>	<b>95,82%</b>	<b>97,58%</b>	<b>96,79%</b>	<b>96,18%</b>	<b>96,51%</b>	<b>96,36%</b>

De resultaten zijn min of meer gelijk gebleven ten opzichte van 2009.

*Percentage van de gevallen van geldige aansluitingscontracten waarvoor de abonnee een datum voor de levering van de aansluiting heeft verkregen uiterlijk één dag na de registratie van zijn aanvraag*

	Doelstelling vastgelegd in de wet	Uitvoering							
		2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
1e kwartaal	Min. 95%	93,30%	93,89%	94,17%	85,69%	97,61%	95,93%	96,64%	94,82%
2e kwartaal	Min. 95%	92,25%	93,63%	94,43%	96,68%	96,78%	95,20%	95,86%	92,65%
3e kwartaal	Min. 95%	94,17%	95,38%	95,42%	99,73%	97,20%	94,68%	95,17%	90,71%
4e kwartaal	Min. 95%	93,36%	96,29%	93,78%	98,12%	97,02%	95,06%	94,63%	89,77%
<b>Gemiddelde</b>	<b>Min. 95%</b>	<b>93,26%</b>	<b>94,87%</b>	<b>94,10%</b>	<b>95,06%</b>	<b>97,17%</b>	<b>95,22%</b>	<b>95,55%</b>	<b>92,17%</b>

Voor deze indicator werden slechtere resultaten geboekt dan in 2009 en wordt de wettelijke streefwaarde niet meer gehaald.

Belgacom wijt die achteruitgang aan een wijziging in de interne processen om afspraken te maken in de verkooppunten: de afspraken met de technische teams werden vaker via een elektronisch formulier gemaakt, waardoor het vastleggen van afspraken met een dag werd vertraagd. Belgacom wijst erop dat het probleem intussen werd opgelost na een nieuwe wijziging in het proces.

<sup>5</sup> De wet van 13 juni 2005 legt voor deze indicator inzake dienstkwaliteit geen doelstelling vast



### *Aantal werkdagen om de aansluitingen te realiseren:*

Overeenkomstig de wet heeft de aanbieder het aantal werkdagen meegedeeld die nodig zijn om de aansluitingen uit te voeren. Het is bekend dat Belgacom 96,36% van de aansluitingen binnen 8 werkdagen uitvoert. Het resterende percentage wordt uitgevoerd binnen dezelfde termijnen als voor 2009<sup>6</sup>. Soms is deze situatie te wijten aan de specifieke situatie van de aanvrager. Wanneer bijvoorbeeld een gebouw wordt opgericht, vraagt Belgacom de abonnee naar de geraamde ingebruikneming ervan, om de dienst op het meest gepaste tijdstip te kunnen leveren (zonder dat de klant daarom een juiste datum specificeert voor de aansluiting). De termijnen voor de aansluiting kunnen dan betrekkelijk lang uitvallen.

### *Conclusie:*

De percentages voor aansluitingen uitgevoerd binnen 5 of 8 werkdagen wanneer de abonnee niet heeft gevraagd om een aansluiting op een tijdstip dat hem past, zijn bevredigend in vergelijking met de bij wet vastgelegde streefwaarden en min of meer gelijk aan die van 2009. Door een wijziging in de processen om afspraken te maken, is de termijn om een datum te krijgen voor een aansluiting toegenomen in 2010 en haalt deze de streefwaarde niet meer.

### *2.1.1.2. Storingspercentage per toegangslijn en percentage storingen op het totale aantal toegangslijnen tot het openbare geschakelde netwerk (art. 7, § 1, van de bijlage bij de WEC)*

	Doelstelling vastgelegd in de wet	Uitvoering <sup>7</sup>			
		2007	2008	2009	2010
1e kwartaal	Max. 7,5%	5,53%	3,81%	4,79%	4,56%
2e kwartaal	Max. 7,5%	4,02%	3,97%	4,92%	3,48%
3e kwartaal	Max. 7,5%	3,97%	4,47%	5,05%	3,43%
4e kwartaal	Max. 7,5%	3,97%	4,75%	5,05%	2,02%
<b>Gemiddelde</b>	<b>Max. 7,5%</b>	<b>4,37%</b>	<b>4,25%</b>	<b>4,95%</b>	<b>3,37%</b>

Het is nuttig eraan te herinneren dat krachtens de wetgeving alleen de storingen op de toegangslijnen worden meegeteld. Storingen die worden veroorzaakt door eindapparatuur die zich achter het netwerkaansluitpunt bevindt, tellen niet mee.

Evenzeer worden enkel storingen die bij Belgacom toekomen meegerekend. Bijgevolg zullen kabelonderbrekingen of zelfs de volledige onderbreking van de werking van een centrale die duizenden abonnees bedient, nooit worden aangerekend als een aantal storingen dat overeenstemt met het werkelijke aantal getroffen eindgebruikers.

Het resultaat voldoet ruimschoots aan de wettelijke norm en het percentage storingen in 2010 is lager dan ooit.

<sup>6</sup> In 2010 waren gemiddeld 22 dagen nodig om 99% van de aansluitingen uit te voeren en 23 dagen om alle aansluitingen uit te voeren.

<sup>7</sup> De cijfers worden pas weergegeven vanaf 2007 omdat ze niet vergelijkbaar zijn met de resultaten van de voorgaande jaren, gebaseerd op een oude boekhoudmethode.

### 2.1.1.3. Opheffing van de storingen op de toegangslijnen (art. 7, § 2-3, van de bijlage bij de WEC)

De methode om deze parameter te meten is gewijzigd door de wet van 13 juni 2005. Voordien (op basis van de kwaliteitscriteria die waren vastgelegd in de wet van 21 maart 1991) moest de aanbieder garanderen dat een minimum van 90% van de tijdens de observatieperiode gesignaleerde storingen zou worden hersteld voor het einde van de werkdag volgend op de dag waarop ze waren gemeld. Sinds de wet van 13 juni 2005 worden doelstellingen opgelegd in termen van termijnen, uitgedrukt in volle uren.

#### Percentage van de storingen op de toegangslijnen die opgeheven zijn binnen 35 volle uren

	Doelstelling vastgelegd in de wet	Uitvoering			
		2007	2008	2009	2010
1e kwartaal	Min. 80%	87,27%	79,86%	80,12%	81,29%
2e kwartaal	Min. 80%	86,03%	77,20%	80,09%	79,63%
3e kwartaal	Min. 80%	85,83%	76,79%	80,64%	78,96%
4e kwartaal	Min. 80%	84,23%	81,60%	78,75%	63,57%
<b>Gemiddelde</b>	<b>Min. 80%</b>	<b>85,44%</b>	<b>78,99%</b>	<b>79,90%</b>	<b>75,86%</b>

Het jaargemiddelde bereikt een dieptepunt sinds 2007, meer in het bijzonder tijdens het 4e kwartaal en haalt de wettelijke streefwaarden niet.

Er dient eveneens te worden verduidelijkt dat de statistieken voor het verhelpen van storingen enkel betrekking hebben op de lijnen waarop de universeledienstverplichtingen van toepassing zijn, namelijk de PSTN-lijnen langs waar het telefoonverkeer verloopt en de toegang wordt verschaft tot breedbandinternet. De statistieken opgenomen in dit verslag hebben dan ook geen betrekking op de verhelping van de storingen voor de breedbandinternettoegang<sup>8</sup>.

#### Percentage van de storingen op de toegangslijnen die opgeheven zijn binnen 40 volle uren

	Doelstelling vastgelegd in de wet	Uitvoering			
		2007	2008	2009	2010
1e kwartaal	Min. 95%	88,73%	79,93%	80,18%	81,34%
2e kwartaal	Min. 95%	87,67%	77,31%	80,16%	79,68%
3e kwartaal	Min. 95%	87,43%	76,89%	80,70%	79,02%
4e kwartaal	Min. 95%	86,03%	81,69%	78,84%	63,71%
<b>Gemiddelde</b>	<b>Min. 95%</b>	<b>87,47%</b>	<b>79,08%</b>	<b>79,97%</b>	<b>75,93%</b>

Belgacom haalt de wettelijk vastgelegde doelstellingen niet. Ook hier zijn de scores lager dan ooit en wordt het grootste probleem opgetekend tijdens het 4e kwartaal.

<sup>8</sup> De termijnen voor de verhelping van storingen bij de toegang tot breedbandinternet zijn gepubliceerd op de website van Belgacom, krachtens een besluit van het BIPT van 3 april 2008.

*Percentage van de storingen op de toegangslijnen die opgeheven zijn binnen 60 volle uren*

	Doelstelling vastgelegd in de wet	Uitvoering			
		2007	2008	2009	2010
1e kwartaal	Min. 99%	91,70%	83,20%	83,51%	84,00%
2e kwartaal	Min. 99%	91,07%	81,07%	83,29%	82,40%
3e kwartaal	Min. 99%	90,53%	80,65%	83,95%	81,68%
4e kwartaal	Min. 99%	89,50%	84,92%	81,93%	68,20%
<b>Gemiddelde</b>	<b>Min. 99%</b>	<b>90,70%</b>	<b>82,58%</b>	<b>83,17%</b>	<b>79,07%</b>

Belgacom haalt de wettelijk vastgelegde doelstellingen niet. Ook hier, en voornamelijk tijdens het vierde kwartaal, worden historisch lage resultaten behaald.

Belgacom haalt geen enkele streefwaarde wat betreft het verhelpen van de storingen. De resultaten blijven min of meer op de niveaus van de voorbije jaren gedurende de drie eerste kwartalen maar dalen sterk tijdens het vierde kwartaal waardoor het gemiddelde voor het jaar 2010 negatief wordt beïnvloed. Belgacom verklaart de slechte resultaten van dat vierde kwartaal van 2010 door de weersomstandigheden: de overstromingen in november 2010 en de hevige sneeuwval en ijsvorming die het verkeer erg bemoeilijkten waardoor zowel de werkzaamheden als de verplaatsing van de technici werden belet.

Zoals bekend, biedt Belgacom zijn klanten een alternatieve oplossing aan wanneer het van oordeel is dat de storing niet binnen twee werkdagen zal kunnen worden verholpen. Deze oplossing bestaat in een gratis doorschakeling van de oproepen naar de gsm van de klant. In dat geval blijft de storing doorgaans langer openstaan in de systemen, wat een invloed heeft op de resultaten.

Conform de wet werd het aantal nodige uren om alle storingen te verhelpen meegedeeld en blijkt dat 4% van de storingen wordt verholpen binnen gemiddeld 624 uur, tegenover 411 uur in 2009, wat nogmaals duidt op een verslechtering van de resultaten van de aanbieder, vooral tijdens het 4e kwartaal. De termijnen worden nog aanzienlijk langer wanneer het gaat om het laatste percentage te verhelpen.

In deze laatste schijf van de statistiek zitten een reeks opheffingen van storingen waarbij:

- a) de zaak in één keer is afgesloten: wanneer de klant op het ogenblik van de ingreep door een technicus van Belgacom afwezig is, blijft de storing gedurende 10 dagen "openstaan" en daarna wordt die door het computersysteem afgesloten. Door deze methode kan de klant meteen een nieuwe afspraak krijgen zonder via de keuring te moeten gaan.
- b) ondanks de automatisering de opheffing in het "master"-computersysteem niet is afgesloten, hoewel het werk is verricht en de lijn is hersteld.

#### *2.1.1.4. Opheffing van de andere storingen (art. 7, § 3, in fine van de bijlage bij de WEC)*

Deze andere storingen hebben bijvoorbeeld te maken met de eindapparatuur of met de centrales.

Overeenkomstig de wet is het aantal uren om de andere storingen te verhelpen, meegedeeld. Het blijkt dat er gemiddeld 50 uur nodig zijn om 80% van de overige storingen op te heffen, wat een achteruitgang betekent ten opzichte van de vorige jaren (41 uur in 2007, 44 uur in 2008, 38 uur in 2009).

De termijnen nemen aanzienlijk toe voor de laatste procenten van de storingen, om dezelfde redenen als diegene die in het vorige punt zijn vermeld. De verhelping van dat laatste percentage van storingen is evenwel niet verslechterd ten opzichte van 2009 (877 volle uur zijn nodig om 100% van de andere storingen te verhelpen in 2010, wat min of meer gelijk is aan de 908 uur in 2009).

Die laatste procenten van gevallen zijn voornamelijk storingen waaraan Belgacom een eind heeft gemaakt, maar waarvoor de technicus en/of de dispatching-operator om uiteenlopende redenen vergeten is het ticket af te sluiten. Belgacom beoogt een tool in te voeren voor de follow-up om deze zeer specifieke gevallen op te lossen.

#### *2.1.1.5. Opheffing van de andere storingen voor de personen vermeld in 1° en 2° van het eerste lid van artikel 115 van de wet, ook op zaterdag, zondag en feestdagen (art. 8 van de bijlage bij de WEC)*

Artikel 8 van bijlage 1 bij de wet schrijft voor dat de herstellingstijd van storingen voor sommige personen niet meer mag bedragen dan 24 volle uren. Het gaat om nooddiensten en prioritaire diensten, alsook ziekenhuizen, artsen, apothekers en dierenartsen die een wachtdienst onderhouden.

Belgacom verklaart in 2010 15.431 storingen van dat type te hebben verholpen zonder prijstoeslag voor de begunstigden van de maatregel.

96,97% van die storingen worden opgeheven binnen 24 uur.

Volgens Belgacom zijn de 3,03% storingen die niet binnen 24 uur zijn opgeheven te wijten aan ingewikkelde problemen op het niveau van het netwerk (bijv. kabelbreuk die de tussenkomst van een lasser vereist, verzoeken om niet-gestandaardiseerde oplossingen, enz.). Er werden nooit klachten ingediend omtrent die gevallen bij het BIPT.

### 2.1.1.6. Storingspercentage van de oproepen op nationaal niveau (art. 9 van de bijlage bij de WEC)

**Naar aanleiding van de wet van 31 mei 2011 houdende diverse bepalingen inzake telecommunicatie<sup>9</sup>, zal geen enkel kwaliteitscriterium meer worden opgelegd op dat vlak gedurende de komende jaren.**

Percentage mislukte oproepen op nationaal niveau

	Doelstelling vastgelegd in de wet	Uitvoering			
		2007	2008	2009	2010
1e kwartaal	Max. 1,5%	0,34%	0,25%	0,43%	0,41%
2e kwartaal	Max. 1,5%	0,40%	0,25%	0,34%	0,50%
3e kwartaal	Max. 1,5%	0,23%	0,24%	0,28%	0,89%
4e kwartaal	Max. 1,5%	0,36%	0,30%	0,34%	0,40%
<b>Gemiddelde</b>	<b>Max. 1,5%</b>	<b>0,31%</b>	<b>0,26%</b>	<b>0,34%</b>	<b>0,54%</b>

Er is sedert 2007 een nieuwe meetmethode toegepast om het percentage mislukte oproepen te berekenen waarbij rekening is gehouden met de methodes die worden voorgesteld in § 2 van artikel 9 van de bijlage bij de WEC. De aanbieder verricht zijn metingen op basis van de gegevens met betrekking tot het reële uitgaande verkeer in een representatief staal van lokale centrales. Vroeger werd gebruikgemaakt van een oproepsimulator.

Belgacom haalt ruimschoots de wettelijke doelstelling maar we merken op dat niveau een veel slechtere jaarlijkse prestatie sinds 2008.

<sup>9</sup> Wet van 31 mei 2011 houdende diverse bepalingen inzake telecommunicatie gepubliceerd in het Belgisch Staatsblad op 21 juni 2011.

*2.1.1.7. Duur om op nationaal niveau een verbinding tot stand te brengen (art. 10 van de bijlage bij de WEC)*

**Naar aanleiding van de wet van 31 mei 2011 houdende diverse bepalingen inzake telecommunicatie, zal geen enkel kwaliteitscriterium meer worden opgelegd op dat vlak gedurende de komende jaren.**

*Gemiddelde duur om een verbinding tot stand te brengen op nationaal niveau*

	Doelstelling vastgelegd in de wet	Uitvoering			
		2007	2008	2009	2010
1e kwartaal	5 seconden	1,07 sec.	1,1 sec.	1,22 sec.	1,24 sec.
2e kwartaal	5 seconden	1,10 sec.	1,1 sec.	1,23 sec.	1,25 sec.
3e kwartaal	5 seconden	1,10 sec.	1,1 sec.	1,23 sec.	1,25 sec.
4e kwartaal	5 seconden	1,07 sec.	1,1 sec.	1,23 sec.	1,24 sec.
<b>Gemiddelde</b>	<b>5 seconden</b>	<b>1,08 sec.</b>	<b>1,1 sec.</b>	<b>1,23 sec.</b>	<b>1,24 sec.</b>

In samenhang met de nieuwe meetmethode om het percentage mislukte oproepen te berekenen gebruikt de aanbieder ook hier sedert 2007 de methode die erin bestaat zijn metingen te verrichten op basis van de gegevens met betrekking tot het reële uitgaande verkeer in een representatief staal van lokale centrales. Vroeger werd gebruikgemaakt van een oproepsimulator. Deze nieuwe methode die in 2007 is toegepast, is een van de methodes die voorgesteld zijn in artikel 10, § 2, van de bijlage bij de WEC om de termijn voor het tot stand brengen van een verbinding te bepalen.

Belgacom haalt ruimschoots de wettelijke doelstelling, maar de termijnen voor het tot stand brengen van een nationale verbinding vertonen sedert 2007 toch de neiging om iets langer te worden.

**2.1.1.8. Storingspercentage van de oproepen op internationaal niveau (art. 11 van de bijlage bij de WEC)**

**Naar aanleiding van de wet van 31 mei 2011 houdende diverse bepalingen inzake telecommunicatie, zal geen enkel kwaliteitscriterium meer worden opgelegd op dat vlak gedurende de komende jaren.**

*Percentage van de mislukte oproepen op internationaal niveau dat te wijten is aan de rechtstreekse internationale verbindingen van de aanbieder*

	Doelstelling vastgelegd in de wet	Uitvoering			
		2007	2008	2009	2010
1e kwartaal	Max. 5%	0,72%	0,46%	1,12%	0,98%
2e kwartaal	Max. 5%	0,52%	0,43%	1,33%	0,95%
3e kwartaal	Max. 5%	0,52%	0,35%	1,11%	0,91%
4e kwartaal	Max. 5%	0,78%	1,17%	1,04%	1,06%
<b>Gemiddelde</b>	<b>Max. 5%</b>	<b>0,65%</b>	<b>0,61%</b>	<b>1,15%</b>	<b>0,97%</b>

Er wordt alleen rekening gehouden met de mislukte oproepen die te wijten zijn aan de rechtstreekse internationale verbindingen van de aanbieder.

Sedert 2003 wordt deze parameter gemeten op basis van het werkelijke uitgaande verkeer vanuit alle internationale schakelaars dag en nacht.

Belgacom haalt ruimschoots de wettelijke doelstelling en het percentage mislukte internationale oproepen is gedaald in vergelijking met 2009.

*Percentage van mislukte oproepen op internationaal niveau (al dan niet te wijten aan de directe verbinding van de aanbieder van de universele dienst)*

	Doelstelling vastgelegd in de wet <sup>10</sup>	Uitvoering			
		2007	2008	2009	2010
1e kwartaal	-	13,07%	14,69%	16,62%	9,69%
2e kwartaal	-	14,41%	14,54%	15,58%	10,51%
3e kwartaal	-	17,24%	14,34%	13,72%	10,80%
4e kwartaal	-	13,74%	17,77%	11,46%	12,06%
<b>Gemiddelde</b>	-	<b>14,18%</b>	<b>15,35%</b>	<b>14,43%</b>	<b>10,75%</b>

<sup>10</sup> De wet van 13 juni 2005 legt voor deze indicator inzake dienstkwaliteit geen doelstelling vast

Percentage van de mislukte oproepen op internationaal niveau dat niet te wijten is aan de directe internationale verbindingen van de aanbieder<sup>11</sup>

	Doelstelling vastgelegd in de wet <sup>12</sup>	Uitvoering			
		2007	2008	2009	2010
1e kwartaal	-	12,35%	14,23%	15,50%	8,71%
2e kwartaal	-	13,89%	14,11%	14,25%	9,56%
3e kwartaal	-	16,72%	13,99%	12,61%	9,89%
4e kwartaal	-	12,96%	16,60%	10,42%	11,00%
<b>Gemiddelde</b>	-	<b>13,53%</b>	<b>14,74%</b>	<b>13,28%</b>	<b>9,78%</b>

Belgacom verklaart de minder goede resultaten van het 4e kwartaal van 2010 door twee “dialer cases”: een naar Albanië (van 5 november tot 7 december) en een naar Malawi (van 21 oktober tot 19 november). De “dialer cases” hadden betrekking op slecht geprogrammeerde faxtoestellen of servers die zo in november op regelmatige tijdstippen 800.000 vergeefse oproepingen (4% van het totale maandelijkse verkeer) hebben gedaan naar ongeldige nummers.

We stellen vast dat de percentages van mislukte internationale oproepen een neiging tot verbetering vertonen ten opzichte van de voorbije jaren.

<sup>11</sup> De storingen die niet te wijten zijn aan de rechtstreekse verbindingen zijn deze die niet voortvloeien uit een duidelijke tekortkoming van het netwerk.

<sup>12</sup> De wet van 13 juni 2005 legt voor deze indicator inzake dienstkwaliteit geen doelstelling vast



*2.1.1.9. Duur om een internationale oproep tot stand te brengen (art. 12 van de bijlage bij de WEC)*

**Naar aanleiding van de wet van 31 mei 2011 houdende diverse bepalingen inzake telecommunicatie, zal geen enkel kwaliteitscriterium meer worden opgelegd op dat vlak gedurende de komende jaren.**

*Gemiddelde duur om een internationale verbinding tot stand te brengen*

	Doelstelling vastgelegd in de wet	Uitvoering			
		2007	2008	2009	2010
1e kwartaal	10 seconden	8,46 sec.	8,33 sec.	2,40 sec.	7,33 sec.
2e kwartaal	10 seconden	8,27 sec.	8,36 sec.	2,43 sec.	7,54 sec.
3e kwartaal	10 seconden	8,62 sec.	8,47 sec.	4,58 sec.	7,30 sec.
4e kwartaal	10 seconden	8,41 sec.	8,46 sec.	7,92 sec.	7,06 sec.
<b>Gemiddelde</b>	<b>10 seconden</b>	<b>8,41 sec.</b>	<b>8,40 sec.</b>	<b>4,24 sec.</b>	<b>7,31 sec.</b>

Het meetinstrument dat Belgacom sinds 2007 gebruikt, berekent, op basis van het werkelijke uitgaande verkeer van alle internationale schakelaars, 24 uur per dag, de tijd die nodig is om de oproepen te verwezenlijken, ongeacht of ze slagen of niet.

We stellen vast dat de parameterwaarde toeneemt sinds het derde kwartaal van 2009. Vanaf dan blijft de duur om een verbinding tot stand te brengen stabiel op ongeveer 7 seconden. Belgacom verklaart die toename door de vervanging van de Alcatel-schakelaars door Sonus-platformen. Bij de Alcatel-schakelaars werd de duur om een verbinding tot stand te brengen berekend op basis van de ontvangst van het laatste cijfer terwijl deze berekening bij de Sonus-toestellen plaatsvindt op basis van het eerste ontvangen cijfer. Dat verklaart de langere wachttijden voor het tot stand brengen van oproepen vanaf het derde kwartaal van 2009.

Belgacom voldoet in heel ruime mate aan de wettelijke doelstelling.

**2.1.1.10. Antwoortijd voor diensten met tussenkomst van een telefonist (art. 13 van de bijlage bij de WEC)**

*Tijd tussen het einde van het welkomstbericht en het ogenblik waarop de telefonist of een gelijkwaardig spraaksysteem de oproeper antwoordt*

	Doelstelling vastgelegd in de wet	Uitvoering (in seconden)							
		2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
1e kwartaal	Max. 20	7,82	3,32	4,67	4,94	3,1	1,8	2,3	1,7
2e kwartaal	Max. 20	8,54	5,21	4,72	5,38	4	2,4	2,4	1,9
3e kwartaal	Max. 20	10,19	4,90	5,81	5,47	3,2	2,3	2,3	1,7
4e kwartaal	Max. 20	10,58	4,48	8,26	6,18	4,1	2,4	2,2	1,7
<b>Gemiddelde</b>	<b>Max. 20</b>	<b>9,20</b>	<b>4,47</b>	<b>5,72</b>	<b>5,46</b>	<b>3,6</b>	<b>2,2</b>	<b>2,3</b>	<b>1,7</b>

De resultaten van 2010 zijn beter dan voor 2009.

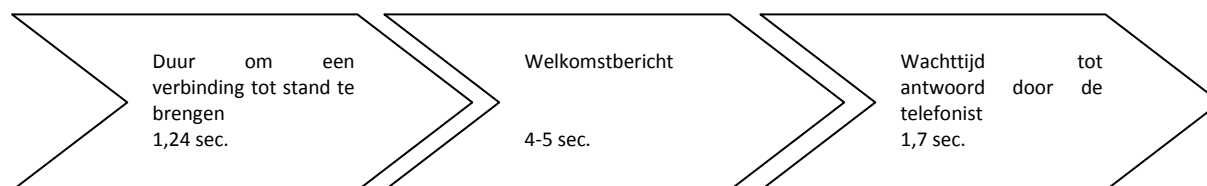
*Som van de duur om een verbinding tot stand te brengen, van de duur van de beltoon en het welkomstbericht*

Belgacom berekent deze som momenteel niet nauwkeurig. Toch kunnen de volgende elementen nuttig zijn om deze som te ramen:

- de hierboven vermelde antwoorttijd (gemiddeld 1,7 seconden voor 2010) omvat de tijd die gemiddeld verloopt tussen het einde van het welkomstbericht en het ogenblik waarop de telefonist de oproeper antwoordt;
- de duur van het welkomstbericht kan worden geschat op 4 à 5 seconden;
- de duur om de verbinding tot stand te brengen verschilt naargelang van het netwerk van oorsprong (vast of mobiel). Bij oproepen die van het netwerk van Belgacom komen bedraagt deze gemiddeld 1,24 seconden (zie hierboven, punt 2.1.1.7, duur om een verbinding tot stand te brengen op nationaal niveau).

Op basis van deze door Belgacom meegedeelde elementen, meent het BIPT dat de som van de duur om een verbinding tot stand te brengen, de duur van de beltoon en het welkomstbericht zich binnen een interval van 6,94 tot 7,94 seconden zou moeten bevinden.

Deze totale termijn tussen de vorming van het nummer door de gebruiker en het antwoord door de telefonist, wordt weergegeven in het schema hieronder:



*Percentage oproepen die binnen 20 seconden werden beantwoord*

	Doelstelling vastgelegd in de wet <sup>13</sup>	Uitvoering			
		2007	2008	2009	2010
1e kwartaal	-	88,67%	94,55%	93,35%	95,49%
2e kwartaal	-	85,54%	92,87%	93,20%	94,48%
3e kwartaal	-	88,82%	93,17%	93,59%	95,13%
4e kwartaal	-	89,94%	92,19%	93,71%	94,92%
<b>Gemiddelde</b>	-	<b>87,14%</b>	<b>93,27%</b>	<b>93,46%</b>	<b>95,01%</b>

Het percentage oproepen dat binnen 20 seconden wordt beantwoord, stijgt ten opzichte van de voorbije jaren, wat overeenstemt met de verbetering die wordt waargenomen op het vlak van de antwoordtijd voor de voormelde diensten met tussenkomst van een telefonist.

Zoals hierboven is aangestipt, wordt, overeenkomstig de wettelijke bepalingen die nu van kracht zijn, de termijn gemeten die verloopt tussen het einde van het welkomstbericht en het ogenblik waarop de telefonist de oproeper antwoordt. In de gemeten termijn zit dus niet de tijd die verloopt tussen het ogenblik waarop de verbinding tot stand is gebracht en het einde van het welkomstbericht, dat ettelijke minuten kan duren, met name wanneer de telefonisten niet te bereiken zijn door een toestroom van aanvragen.

De gemeten elementen weerspiegelen daarom niet de moeilijkheden die de gebruikers ondervinden wanneer ze een helpdesk proberen te bereiken.

De meting van de werkelijke wachttijden maakt deel uit van het controleprogramma van het BIPT van de volgende maanden; deze metingen kunnen nuttig blijken meer bepaald in het kader van een herziening van de kwaliteitscriteria voor het geografische element van de universele dienst.

---

<sup>13</sup> De wet van 13 juni 2005 legt voor deze indicator inzake dienstkwaliteit geen doelstelling vast

### 2.1.1.11. Betwistingen van en complexe vragen over facturering (art. 18 van de bijlage bij de WEC)

Percentage betwistingen van en complexe vragen over facturering, in verhouding tot het totale aantal verzonden facturen

	Doelstelling vastgelegd in de wet	Uitvoering							
		2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
1e kwartaal	Max. 1%	0,51%	0,55%	0,37%	0,66%	0,66%	0,36%	0,33%	0,71%
2e kwartaal	Max. 1%	0,36%	0,49%	0,31%	0,61%	0,42%	0,35%	0,34%	0,57%
3e kwartaal	Max. 1%	0,41%	0,51%	0,28%	0,56%	0,45%	0,31%	0,28%	0,50%
4e kwartaal	Max. 1%	0,56%	0,40%	0,35%	0,64%	0,44%	0,30%	0,30%	0,47%
<b>Gemiddelde</b>	<b>Max. 1%</b>	<b>0,45%</b>	<b>0,49%</b>	<b>0,33%</b>	<b>0,62%</b>	<b>0,49%</b>	<b>0,33%</b>	<b>0,31%</b>	<b>0,56%</b>

De resultaten houden rekening met de “particuliere”, “business-“ en “corporate” klanten van Belgacom. We stellen vast dat de wettelijke streefwaarde ruimschoots wordt bereikt. Belgacom verklaart de stijging van het percentage van betwistingen en complexe kwesties waargenomen in 2010 door een verbetering van de meettool in 2010, waardoor meer soorten van klachten in beschouwing kunnen worden genomen.

## 2.1.2. De technische voorwaarden voor de beschikbaarstelling van openbare telefoons

### 2.1.2.1. Beschikbaarstelling van openbare betaaltelefoons (art. 23 van de bijlage bij de WEC)

Sedert medio 2008, toen de actieve penetratiegraad van de mobiele telefonie de 95% overschreed, bedraagt het aantal telefooncellen dat de aanbieder overeenkomstig artikel 23 van de bijlage bij de WEC op het grondgebied in stand moet houden 2.000.

*Aantal openbare betaaltelefoons op 31 december 2008, 2009 en 2010.*

	Doelstelling vastgelegd in de wet	Uitvoering		
		2008	2009	2010
Aantal telefooncellen	2.000	7.948	6.726	6.321

De norm wordt dus in heel ruime mate nageleefd.

### 2.1.2.2. Werking van de openbare betaaltelefoons (art. 25 van de bijlage bij de WEC)

*Percentage van de storingen aan openbare betaaltelefoons opgeheven binnen 48 uur volgend op de vaststelling van de storing door de aanbieder van de universele dienst*

	Doelstelling g vastgelegd in de wet	Uitvoering							
		2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
1e kwartaal	Min. 96%	92,03%	88,38%	91,93%	93,90%	95,80%	95,25%	92,90%	95,84%
2e kwartaal	Min. 96%	89,46%	85,20%	90,43%	89,49%	89,60%	88,26%	89,59%	91,66%
3e kwartaal	Min. 96%	85,49%	82,90%	86,82%	88,80%	92,92%	87,42%	91,42%	92,08%
4e kwartaal	Min. 96%	88,21%	85,00%	88,41%	94,10%	93,37%	93,88%	94,14%	93,84%
<b>Gemiddelde</b>	<b>Min. 96%</b>	<b>88,80%</b>	<b>85,38%</b>	<b>89,36%</b>	<b>91,57%</b>	<b>92,92%</b>	<b>91,2%</b>	<b>92,00%</b>	<b>93,57%</b>

*Van de 4% resterende storingen, percentage van de storingen aan openbare betaaltelefoons opgeheven binnen 72 uur volgend op de vaststelling van de storing door de aanbieder van de universele dienst*

	Doelstelling vastgelegd in de wet	Uitvoering							
		2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
1e kwartaal	100%	94,98%	92,40%	94,85%	96,5%	97,66%	96,92%	95,58%	97,26%
2e kwartaal	100%	92,95%	90,69%	94,4%	92,89%	93,46%	90,82%	92,67%	95,16%
3e kwartaal	100%	90,19%	88,40%	92,58%	94,10%	95,56%	91,28%	95,12%	94,37%
4e kwartaal	100%	91,70%	89,74%	93,7%	96,21%	95,40%	94,91%	95,85%	95,71%
<b>Gemiddelde</b>	<b>100%</b>	<b>92,46%</b>	<b>90,32%</b>	<b>93,94%</b>	<b>94,92%</b>	<b>95,52%</b>	<b>93,50%</b>	<b>94,80%</b>	<b>95,65%</b>

De resultaten inzake herstellingstermijnen van de telefooncellen liggen nog altijd onder de doelstelling. De verbetering die werd benadrukt in 2009 zet zich verder in 2010.

Er wordt in herinnering gebracht dat met het systeem voor de telling van storingen dat door Belgacom wordt gebruikt (ARGUS) geen onderscheid kan worden gemaakt tussen de "echte" technische defecten en de storingen waardoor de werking van het toestel niet getroffen wordt. Volgens Belgacom zouden die laatste resultaten niet verrekend mogen worden in de meting van de indicatoren in verband met de universeledienstverplichtingen. Belgacom schat het volume van die storingen op ongeveer 10% van de opgestelde storingstickets.

*Percentage functionerende openbare betaaltelefoons*

	Doelstelling vastgelegd in de wet	Uitvoering							
		2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
1e kwartaal	Min. 90%	94,60%	95,20%	98,45%	99,2%	99,27%	99,49%	99,38%	99,50%
2e kwartaal	Min. 90%	96,03%	96,87%	99,48%	98,54%	99,16%	99,11%	99,26%	99,59%
3e kwartaal	Min. 90%	95%	97,10%	99,22%	98,6%	99,14%	98,90%	99,11%	99,46%
4e kwartaal	Min. 90%	95,02%	97,91%	99,09%	98,77%	99,32%	99,21%	99,24%	99,12%
<b>Gemiddelde</b>	<b>Min. 90%</b>	<b>95,16%</b>	<b>96,76%</b>	<b>99,15%</b>	<b>98,77%</b>	<b>99,22%</b>	<b>99,18%</b>	<b>99,25%</b>	<b>99,43%</b>

Men kan de goede prestatie van Belgacom op dat gebied benadrukken. De vastgelegde doelstelling werd altijd gehaald sinds 1999, wat het probleem in verband met de niet-naleving van de wettelijke doelstellingen betreffende de termijnen voor opheffing van de storingen, sterk verkleint.

### 2.1.2.3. Openbaarmaking van informatie over de openbare betaaltelefoons (art. 26 van de bijlage bij de WEC)

De vastgelegde informatie is gepubliceerd op een “infoposter” die op of nabij de openbare betaaltelefoons is aangebracht.

Belgacom heeft die informatie vóór de publicatie ervan meegedeeld aan de Ombudsdienst en aan het Raadgevend Comité voor de telecommunicatie.

### 2.1.3. De technische voorwaarden voor de verstrekking van de universele inlichtingendienst (art. 29 van de bijlage bij de WEC)

*Tijd tussen het einde van het welkomstbericht en het ogenblik waarop de telefonist of een gelijkwaardig spraaksysteem de oproeper antwoordt*

	Doelstelling vastgelegd in de wet	Uitvoering (in seconden)			
		2007	2008	2009	2010
1e kwartaal	Max. 20	1,8	1,4	1,8	2
2e kwartaal	Max. 20	2,3	1,9	2,8	2,6
3e kwartaal	Max. 20	1,2	1,5	2,1	2,2
4e kwartaal	Max. 20	2,1	1,8	2,8	2,4
<b>Gemiddelde</b>	<b>Max. 20</b>	<b>1,9</b>	<b>1,7</b>	<b>2,3</b>	<b>2,3</b>

Men stelt vast dat Belgacom in heel ruime mate voldoet aan de doelstelling die in de WEC is vastgesteld. De resultaten van 2010 zijn stabiel ten opzichte van 2009, het jaar waarin een vermindering van de prestatie werd opgemerkt.

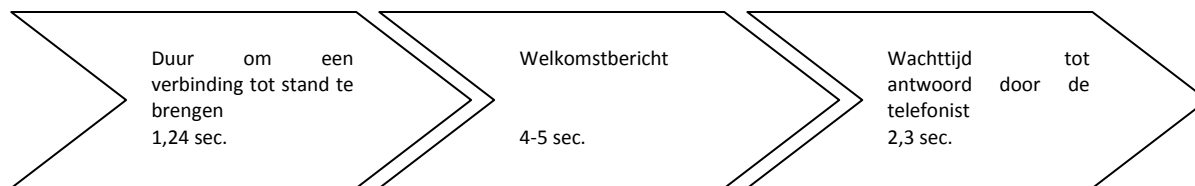
*Som van de duur om een verbinding tot stand te brengen, van de duur van de beltoon en het welkomstbericht*

Belgacom berekent deze som momenteel niet nauwkeurig. Toch kunnen de volgende elementen nuttig zijn om deze som te ramen:

- de hierboven vermelde antwoordtijd (gemiddeld 2,3 seconden voor 2010) omvat de tijd die gemiddeld verloopt tussen het einde van het welkomstbericht en het ogenblik waarop de telefonist de oproeper antwoordt;
- de duur van het welkomstbericht kan worden geschat op 4 à 5 seconden;
- de duur om de verbinding tot stand te brengen verschilt naargelang van het netwerk van oorsprong (vast of mobiel). Bij oproepen die van het netwerk van Belgacom komen bedraagt deze gemiddeld 1,24 seconden (zie hierboven, 2.1.1.7, duur om een verbinding tot stand te brengen op nationaal niveau).

Op basis van deze door Belgacom meegedeelde elementen, meent het BIPT dat de som van de duur om een verbinding tot stand te brengen, de duur van de beltoon en het welkomstbericht zich binnen een interval van 7,54 tot 8,54 seconden zou moeten bevinden.

Deze totale termijn tussen de vorming van het nummer door de gebruiker en het antwoord door de telefonist van de inlichtingendienst, wordt weergegeven in het schema hieronder:



*Percentage oproepen die binnen 20 seconden werden beantwoord*

	Doelstelling vastgelegd in de wet <sup>14</sup>	Uitvoering			
		2007	2008	2009	2010
1e kwartaal	-	94,57%	95,87%	95,18%	93,96%
2e kwartaal	-	93,13%	94,66%	91,20%	91,66%
3e kwartaal	-	96,70%	95,36%	93,10%	93,19%
4e kwartaal	-	94,10%	94,22%	91,26%	92,57%
<b>Gemiddelde</b>	-	<b>94,60%</b>	<b>95,03%</b>	<b>92,69%</b>	<b>92,84%</b>

Het percentage oproepen naar de dienst nationale inlichtingen dat binnen 20 seconden wordt beantwoord, is min of meer constant gebleven ten opzichte van 2009. De wet legt echter geen normen op.

Het lagere percentage ten opzichte van de jaren vóór 2009 voor de oproepen naar de dienst nationale inlichtingen dat binnen 20 seconden wordt beantwoord, kan met name worden verklaard door de afname van het aantal oproepen naar de callcenters. Deze afname resulteert immers in een lichte vermindering van de schaalvoordelen van de activiteiten van Belgacom's Directory Information Services.

<sup>14</sup> De wet van 13 juni 2005 legt voor deze indicator inzake dienstkwaliteit geen doelstelling vast



## 2.1.4. Technische voorwaarden voor de beschikbaarstelling van de universele telefoongids

### *Publicatie van inlichtingen in de universele telefoongids*

Artikel 31 van de bijlage bij de WEC voorziet in de verplichting om een lijst van inlichtingen te publiceren in de universele telefoongids.

De gevraagde inlichtingen worden in de telefoongidsen bekendgemaakt en door het BIPT gecontroleerd.

### *Mededeling van de inlichtingen vóór de publicatie ervan aan de Ombudsdienst voor telecommunicatie en aan het Raadgevend Comité voor de telecommunicatie*

De informatie werd door Belgacom meegedeeld aan de ombudsdienst en aan het Raadgevend Comité voor de telecommunicatie voor de publicatie ervan in de informatiebladzijden van de telefoongidsen.

De inlichtingen werden door Belgacom op de volgende data verstrekt:

- 28/05/2010: boekdeel 1 (Brussel)
- 28/05/2010: boekdeel 2 (Brugge)
- 12/07/2010: boekdeel 3 (Gent)
- 12/10/2010: boekdeel 4 (Antwerpen)
- 12/10/2010: boekdeel 6 (Luik)
- 26/10/2010: boekdeel 51 (Hasselt)
- 04/01/2011: boekdeel 52 (Leuven/Mechelen/Herentals)
- 26/10/2010: boekdeel 71 (Charleroi/Namen)
- 04/01/2011: boekdeel 72 (Aarlen)
- 04/01/2011: boekdeel 8 (Bergen).

## 2.1.5. Financiële voorwaarden voor de verstrekking van de universele dienst

### 2.1.5.1. Betaalbaarheid van de prijs (art. 34, § 1, van de bijlage bij de WEC)

De wet schrijft voor dat de aanbieder van het vaste geografische element van de universele dienst een "betaalbaar" tarief moet in acht nemen. De betaalbaarheid van het tarief wordt gecontroleerd door na te gaan of het tarief van een korf van prestaties niet de inflatie verminderd met een correctiefactor overschrijdt. Die *price cap*-regel is vastgelegd in artikel 35 van de bijlage bij de WEC; de volgende formule dient in acht te worden genomen door de aanbieder van het vaste geografische element:

$$\frac{T_n}{T_0} < \frac{I_{n-1}}{I_0} - a$$

waarbij

*T<sub>0</sub>* = tarieven van alle verrichtingen met betrekking tot de openbare telefoondienst op een vaste locatie op 31 december van het jaar 2000 ;

*T<sub>n</sub>* = tarieven van alle verrichtingen met betrekking tot de openbare telefoondienst op een vaste locatie op 31 december van jaar *n*, d.i. het beschouwde jaar in de zin van artikel 93 van de wet ;

*I<sub>0</sub>* = indexcijfer van de consumptieprijzen op 31 december van het jaar 2000 ;

*I<sub>n-1</sub>* = indexcijfer van de consumptieprijzen op 31 december van het jaar *n-1*, d.i. het jaar dat voorafgaat aan het beschouwde jaar in de zin van artikel 93 van de wet."

De wet bepaalt dat de minister twee elementen vastlegt:

- elk jaar een correctiefactor (=a) die rekening houdt met de technologische evolutie en de ontwikkeling van de productiviteit in de sector van de elektronische communicatie;
- wegingscoëfficiënten die moeten worden toegepast op de verschillende elementen die de korf vormen waarvan de prijsontwikkeling moet worden gecontroleerd.

Bij gebrek aan die ministeriële besluiten is het niet mogelijk om via de *price cap* de betaalbare aard van de prijs van een openbare telefoondienst op een vaste locatie te controleren.

### 2.1.5.2. Differentiatie van de tarieven (art. 34, § 2, van de bijlage bij de WEC)

Paragraaf 2 van artikel 34 van de bijlage bij de WEC bepaalt dat de aanbieder verschillende tarieven mag toepassen voor eenzelfde verrichting, voor zover deze differentiatie gebaseerd is op objectieve, transparante en niet-discriminerende criteria. Deze gedifferentieerde tarieven moeten ook worden goedgekeurd door het BIPT en gepubliceerd vóór toepassing op de abonnees.

Het basistariefplan van Belgacom dat de aansluiting, het abonnement en de gesprekskosten omvat, wordt aangevuld met kortingsprogramma's en voorkeurstariefplannen. Sommige van die programma's bieden de klanten de mogelijkheid om tegen betaling van een bijkomend abonnementsgeld of via een aangerekend minimum, tarieven te genieten die lager liggen dan de basistarieven op hun verkeer en/of volumekortingen. Andere bestaan uit kortingen op sommige

internationale oproepen of uit een vaste prijs per nationale oproep ongeacht de duur ervan, zonder dat er abonnementsgeld verschuldigd is. Ook worden er tariefplannen aangeboden waarin minuten verkeer zijn begrepen tegen een bepaalde prijs.

De tarieven die aan die verschillende verrichtingen verbonden zijn, worden toegepast op alle klanten die in dezelfde objectieve omstandigheden verkeren.

Wat de openbare betaaltelefoons betreft, bedraagt de prijs per basiseenheid sedert 1 maart 2007 € 0,5 vanuit alle soorten telefooncellen.

Belgacom heeft de tijd toegekend per basiseenheid als volgt bepaald:

	Piekuren	Daluren
Nationaal verkeer naar vaste toestellen	75 seconden	150 seconden
Nationaal verkeer naar mobiele toestellen	27 seconden	54 seconden

### 2.1.5.3. Kosteloosheid van de minimumdienst (art. 34, § 3, van de bijlage bij de WEC)

De wet verplicht de aanbieder van het vaste geografische element van de universele dienst om gratis de mogelijkheid te bieden aan de klanten om bij niet-betaling van de telefoonrekening, met uitsluiting van oproepen met betaling van de gesprekskosten door de opgeroepene, zelf de nooddiensten op te bellen en gebeld te worden.

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

	Uitvoering							
	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
In minimumdienst gezet	494 046	502 675	503 623	439 521	315 091	279 674	251 538	244 820

Dit cijfer betekent niet dat 244.820 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 loopt gedurende 90 dagen. Zestig dagen na de aanvang van de minimumdienst wordt aan de klant per gewone post een brief gestuurd om die op de hoogte te brengen van de op handen zijnde buitengebruikstelling van zijn aansluiting. De werkelijke buitengebruikstelling volgt 30 dagen later.

Er worden aan de klant geen bijkomende kosten aangerekend behalve kosten voor nieuwe aansluiting en administratieve kosten die worden aangerekend voor de herinnering overeenkomstig de algemene voorwaarden van Belgacom.

Er wordt op gewezen dat wanneer het dossier na opzeg wordt overgezonden aan een externe partner (incassobureau of deurwaarder) daarvoor eveneens dossierkosten worden aangerekend. Het abonnementsgeld voor de lijn en het of de toestellen blijft verschuldigd.

Tijdens de looptijd van de minimumdienst wordt aan de klant een voorstel voor een aanzuiveringsplan toegestuurd. De gehele schuld moet aangezuiverd zijn binnen een redelijke termijn waarover Belgacom en de klant onderhandelen. Elke nieuwe factuur die tijdens die periode wordt opgemaakt moet binnen een termijn van 15 dagen aangezuiverd zijn.

#### ***2.1.5.4. Mededeling van de tariefvoorwaarden aan de Ombudsdienst voor telecommunicatie en aan het Raadgevend Comité voor de telecommunicatie (art. 34, § 4, van de bijlage bij de WEC)***

Belgacom heeft de tariefvoorwaarden van de diensten die deel uitmaken van de universeledienstverlening schriftelijk ter informatie meegedeeld aan de Ombudsdienst en aan het Raadgevend Comité op 8 februari 2011.

#### ***2.1.5.5. Rechtstreekse en gratis toegankelijkheid van de nooddiensten (art. 37 van de bijlage bij de WEC)***

- Voor de volgende nummers is een oproep gratis:
- medische spoeddienst (100)
- brandweer (100)
- politiediensten (101)
- centra voor teleonthaal (106-107-108)
- kindertelefoondiensten (102-103)
- Franstalig centrum voor zelfmoordpreventie (0800 32 123)
- Nederlandstalig centrum voor zelfmoordpreventie (02 649 95 55)
- antigifcentrum (070 245 245)
- Child Focus (116.000)
- naar het Europees noodnummer (112), dat toegang verleent tot de medische spoeddienst (100), de brandweer (100) en de politiediensten (101)

Het nummer 104, kindertelefoondienst in het Duits, is toegekend maar was niet in gebruik op 31 december 2010 omdat de betrokken instellingen geen aanvraag hebben ingediend.

#### ***2.1.5.6. Kosteloosheid van de universele telefoongids voor de abonnees (art. 39 van de bijlage bij de WEC)***

Belgacom heeft in 2010 de universele telefoongids gratis beschikbaar gesteld aan de abonnees.

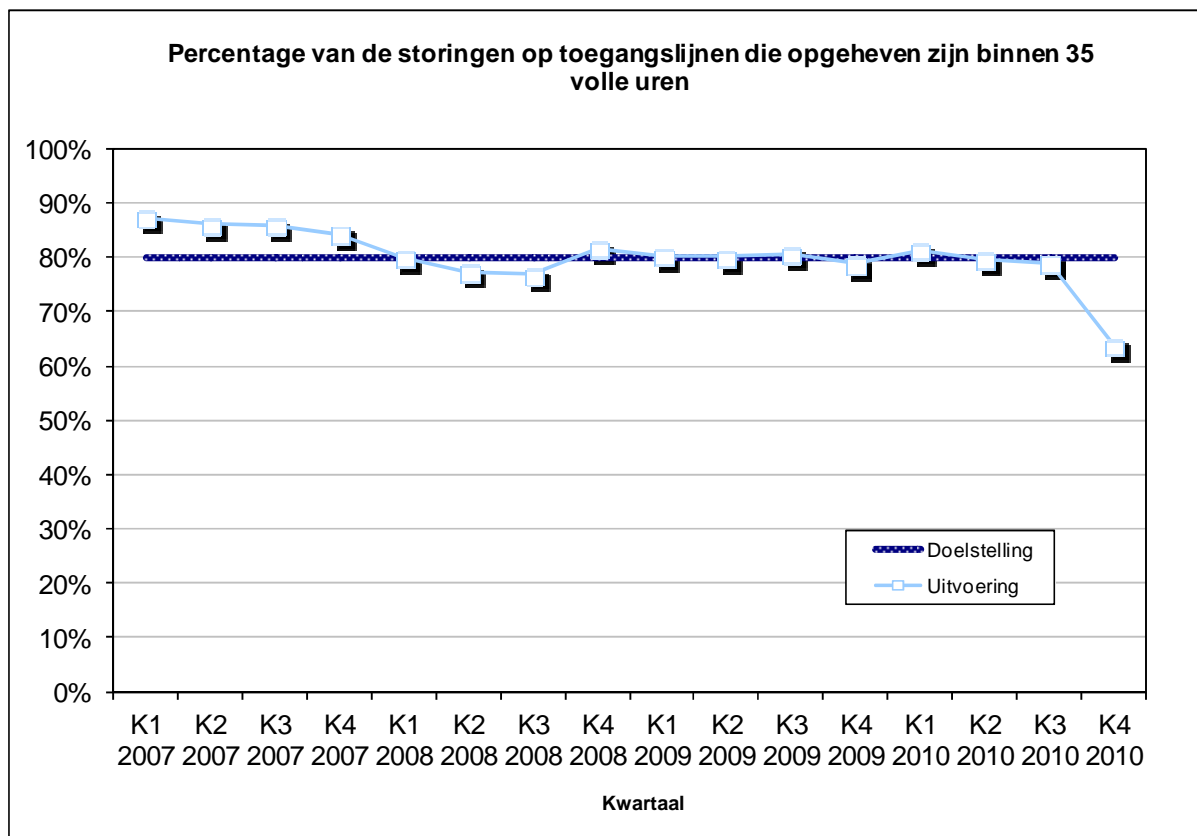
## 2.2. Algemene beoordeling

De hierna volgende tabel geeft een samenvatting van de statistieken inzake kwaliteitsprestaties van de universeledienstverlener in 2010, zoals Belgacom aan het BIPT heeft meegedeeld. De tabel vermeldt enkel de criteria waarvoor in de wet een doelstelling is vastgelegd.

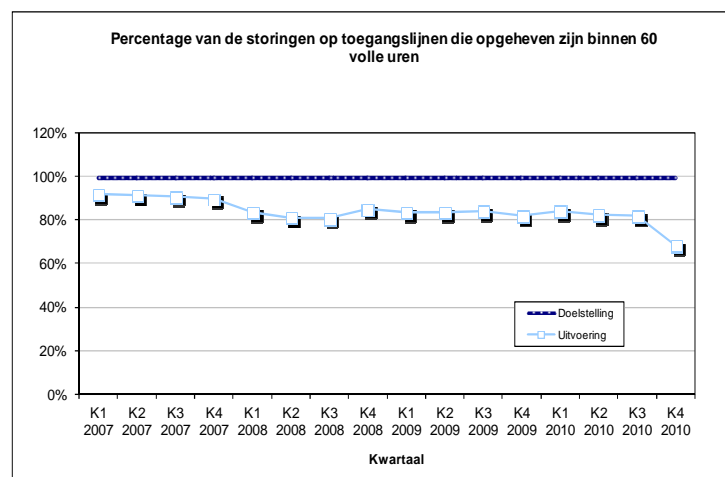
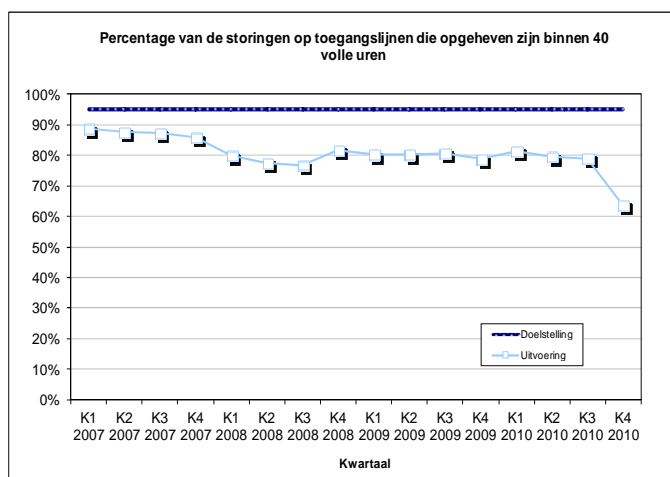
Bestanddeel	Criterium	Statistiek	Doelstelling	Resultaat 2010	Opmerking
Vast geografisch element	Aansluitingstermijn	% uitgevoerd binnen 5 werkdagen	Min. 95%	96,29%	Verbetering ten opzichte van 2009
		% contracten waarvoor de 1e dag een datum voor aansluiting is vastgesteld	Min. 95%	92,17%	Verslechtering ten opzichte van 2009
	Storingspercentage van de lijnen	% storingen per toegangslijn	Max. 7,5%	3,37%	Verbetering ten opzichte van 2009
	Opheffing van storingen op lijnen	% verholpen binnen 35 volle uren	Min. 80%	75,86%	Verslechtering ten opzichte van 2009
		% verholpen binnen 40 volle uren	Min. 95%	75,93%	Verslechtering ten opzichte van 2009
		% verholpen binnen 60 volle uren	Min. 99%	79,07%	Verslechtering ten opzichte van 2009
	Storingspercentage van de oproepen (norm afgeschaft door de programmawet van 31 mei 2011)	% niet-geslaagde oproepen op nationaal niveau	Max. 1,5%	0,54%	Verslechtering ten opzichte van 2009
		% niet-geslaagde oproepen op internationaal niveau	Max. 5%	0,97%	Verbetering ten opzichte van 2009
	Duur om verbindingen tot stand te brengen (norm afgeschaft door de programmawet van 31 mei 2011)	Gemiddelde duur op nationaal niveau	Max. 5 sec.	1,24 sec.	Status-quo ten opzichte van 2009
		Gemiddelde duur op internationaal niveau	Max. 10 sec.	7,31 sec.	Verslechtering ten opzichte van 2009
	Antwoordtijd voor de diensten met tussenkomst van een telefonist	Termijn tussen het einde van het welkomstbericht en het antwoord	Max. 20 sec.	1,7 sec.	Verbetering ten opzichte van 2009
	Betwistingen van en complexe vragen over facturering	% betwistingen en complexe vragen	Max. 1%	0,56%	Verslechtering ten opzichte van 2009

Bestanddeel	Criterium	Statistiek	Doelstelling	Resultaat 2009	Opmerking
Openbare telefoonscellen	Dekking grondgebied	Aantal telefoonscellen	2.000	6.321	Vermindering van het aantal ten opzichte van 2009
	Opheffing van de storingen	% storingen opgeheven binnen 48 uur	Min. 96%	93,57%	Verbetering ten opzichte van 2009
		% storingen opgeheven binnen 72 uur	100%	95,65%	Verbetering ten opzichte van 2009
	Werking	% functionerende telefoonscellen	Min. 90%	99,43%	Verbetering ten opzichte van 2009
Dienst inlichtingen	Antwoordtermijn	Termijn tussen het einde van het welkomstbericht en het antwoord	Max. 20 sec.	2,3 sec.	Status-quo ten opzichte van 2009

Net als de voorgaande jaren moet worden vastgesteld dat wat betreft de kwaliteit van de universele dienst, gelet op de statistieken waarin de wet voorziet, het grootste probleem wordt gevormd door de situatie omtrent het verhelpen van storingen op de lijnen en in de telefooncellen. In 2010 is het verhelpen van storingen op de lijn sterk beïnvloed door de slechte winterse toestand in december hoewel de statistieken over het hele jaar erop achteruitgaan. De grafiek hieronder laat zien dat de kwartaalresultaten voor de opheffing van storingen binnen 35 uur sedert het vierde kwartaal van 2008 in totaal op het niveau zitten van de doelstelling, met uitzondering van het laatste kwartaal van dit jaar 2010.



Wat betreft de opheffing van de storingen op de toegangslijnen binnen 40 en 60 volle uren, willen we eraan herinneren dat het BIPT zich vragen stelt over de relevantie van de in de bijlage bij de WEC vastgelegde doelstellingen. Het structurele verschil tussen de doelstellingen en de statistieken wordt geïllustreerd in de twee grafieken hieronder.



Overigens, wat betreft de storingen op de toegangslijnen, dient er nogmaals te worden op gewezen dat Belgacom een alternatieve oplossing biedt aan de klanten die het slachtoffer zijn van storingen die pas na twee werkdagen worden weggewerkt, wat de reikwijdte van het probleem vanuit het standpunt van de klanten beperkt.

In verband met de storingen van de openbare telefooncellen, waarvoor de prestaties verbeteren, moet het aanhoudende verschil tussen de gehaalde waarden en de doelstelling worden gerelativeerd rekening houdende met het geringe gebruik van de telefooncellen, aangezien meer dan 99% van de telefooncellen functioneert en er veel meer telefooncellen in werking zijn dan wat wettelijk vereist is.

In 2011 is ook een daling te zien van het percentage contracten waarvoor een aansluitingsdatum worden vastgelegd daags na de aanvraag; de waarde zakt onder de drempel van de doelstelling van 95%. Dit is te wijten aan een wijziging in de interne processen voor het vastleggen van afspraken, die inmiddels rechtgezet zijn.

Belgacom voldoet in tamelijk ruime mate aan zijn kwaliteitsverplichtingen vanuit het oogpunt van het aantal storingen en van het percentage betwistingen en complexe vragen over de facturering. Hetzelfde geldt voor de antwoordtijden voor de diensten met tussenkomst van een telefonist. De op dat punt verstrekte cijfers lijken echter niet te stroken met de manier waarop de consumenten dit aanvoelen; volgens hen zijn de wachttijden immers heel wat langer dan diegene die Belgacom meet overeenkomstig het bestaande regelgevingskader. De meting van de werkelijke wachttijden, niet alleen van de universeledienstverlener, maar ook van andere operatoren, maakt deel uit van het controleprogramma van het BIPT van de volgende maanden; deze metingen kunnen nuttig blijken meer bepaald in het kader van een herziening van de kwaliteitscriteria voor het geografische element van de universele dienst.

De kwaliteitsnormen in verband met de storingspercentages van de oproepen en de duur om verbindingen tot stand te brengen worden eveneens zowel op nationaal als op internationaal niveau ruimschoots bereikt; er moet worden opgemerkt dat deze normen niet langer van kracht zullen zijn vanaf 1 juli 2011 gezien de schrapping van artikel 11 van de bijlage bij de WEC door artikel 21 van de wet van 31 mei 2011 houdende diverse bepalingen inzake telecommunicatie<sup>15</sup>.

De overige elementen van de universele dienst worden correct verricht, waarbij wordt voldaan aan de kwaliteitscriteria die zijn vastgesteld in de bijlage bij de WEC.

De financiële verrichtingsvoorwaarden worden nageleefd voor alle elementen, behalve voor het vaste geografische element; de inhoud van de desbetreffende verplichting is nog niet bepaald.

Algemeen gesteld, zoals vermeld in punt 3.3 verder in de tekst, wil het BIPT de relevantie herbekijken van de huidige universeledienstverplichtingen, alsook de kwaliteits- en prijscriteria die in de komende maanden worden vastgelegd, in het kader van de raadpleging van de markt over de modernisering van de universele dienst.

---

<sup>15</sup> Wet van 31 mei 2011 houdende diverse bepalingen inzake telecommunicatie gepubliceerd in het Belgisch Staatsblad op 21 juni 2011.



### 3. recente en toekomstige ontwikkelingen van de universele dienst

In dit hoofdstuk zullen we eerst de ontwikkelingen schetsen van de regelgeving die van toepassing is op de universele dienst; zowel de ontwikkelingen die sedert 2010 hebben plaatsgevonden als diegene die in de nabije toekomst worden verwacht, na de verplichte omzetting van het nieuwe Europese regelgevingskader of na de arresten van het Hof van Justitie van 06.10.10.

Vervolgens worden de operationele kwesties bekeken die verband houden met de uitvoering van de universele dienst, in het bijzonder wat de sociale telefoontarieven betreft.

Daarna komen de toekomstige ontwikkelingen op het stuk van de universele dienst aan bod, hervormingen die het BIPT wenst te realiseren in het kader van zijn strategisch plan.

Om de actualiteit van zo dichtbij mogelijk te volgen wordt in dit deel ook verwezen naar wat gebeurd is in de eerste helft van 2011.

#### 3.1. De recente wijzigingen en de projecten inzake regelgeving

##### 3.1.1. Het Europese regelgevingskader

###### 3.1.1.1. De “Burgerrechtenrichtlijn” 2009/136/EG en de kwestie van breedband in de universele dienst

Het Europese regelgevingskader dat van toepassing is op de elektronische communicatie is grondig gewijzigd als gevolg van de publicatie in het Publicatieblad van de Europese Gemeenschappen op 18 december 2009 van Richtlijn 2009/140/EG, genaamd de “beterregelgevenrichtlijn”<sup>16</sup> en Richtlijn 2009/136/EG of de “burgerrechtenrichtlijn”<sup>17</sup>.

Deze richtlijnen zijn in werking getreden op 19 december 2009 en zouden uiterlijk 25 mei 2011 moeten omgezet zijn in de nationale rechtsorde.

Een van de voornaamste vernieuwingen die door de burgerrechtenrichtlijn 2009/136/EG zijn aangebracht, is de mogelijkheid om in de nationale wetgevingen op het stuk van breedband universeledienstverplichtingen te kunnen invoeren.

---

<sup>16</sup> Richtlijn 2009/140/EG van het Europees Parlement en de Raad van 25 november 2009 tot wijziging van Richtlijn 2002/21/EG inzake een gemeenschappelijk regelgevingskader voor elektronischecommunicatienetwerken en -diensten, Richtlijn 2002/19/EG inzake de toegang tot en interconnectie van elektronischecommunicatienetwerken en bijbehorende faciliteiten, en Richtlijn 2002/20/EG betreffende de machtiging voor elektronischecommunicatienetwerken en -diensten

<sup>17</sup> Richtlijn 2009/136/EG van het Europees Parlement en de Raad van 25 november 2009 tot wijziging van Richtlijn 2002/22/EG inzake de universele dienst en gebruikersrechten met betrekking tot elektronischecommunicatienetwerken en -diensten, Richtlijn 2002/58/EG betreffende de verwerking van persoonsgegevens en de bescherming van de persoonlijke levenssfeer in de sector elektronische communicatie en Verordening (EG) nr. 2006/2004 betreffende samenwerking tussen de nationale instanties die verantwoordelijk zijn voor handhaving van de wetgeving inzake consumentenbescherming

Zo benadrukt considerans 5 van de richtlijn, die commentaar levert op artikel 4 het volgende: *“Daarom is het niet nodig op communautair niveau een specifieke data- of bitsnelheid op te leggen. Flexibiliteit is noodzakelijk om de lidstaten indien nodig in staat te stellen ervoor te zorgen dat een dataverbinding in staat is bevredigende datasnelheden te ondersteunen, die voldoende zijn om functionele toegang tot internet mogelijk te maken, zoals deze, naar behoren rekening houdend met specifieke omstandigheden op de nationale markten, door de lidstaten is gedefinieerd, bijvoorbeeld de door de meerderheid van de abonnees in de desbetreffende lidstaat gebruikte bandbreedte en de technische haalbaarheid, mits er in het kader van deze maatregelen naar wordt gestreefd versterking van de markt tot een minimum te beperken.”*

De jongste maanden hebben verschillende lidstaten zich vragen gesteld over de werkelijke strekking van deze considerans, en met name over de vraag wat de precieze universeledienstverplichtingen waren op het gebied van breedband die op basis ervan in de nationale wetgevingen mochten worden ingevoerd.

In antwoord op deze vragen heeft de Commissie in het kader van het Cocom<sup>18</sup> op 10 januari 2011 een “Working Document” gepubliceerd onder de titel “Implementation of the revised Universal Services Directive: internet-related aspects of Article 4”<sup>19</sup>, waaruit kan worden afgeleid dat volgens de Europese Commissie:

- de universeledienstverplichtingen inzake breedband beperkt zijn tot de levering van een verbinding van een gegeven bitsnelheid. Overeenkomstig het document van het Cocom, maken de levering van breedband op zich, noch de sociale tarieven voor breedband deel uit van dit element van de universele dienst;
- mag geen enkele technologie die in Europa wordt gebruikt om breedbandtoegang te verlenen (xDSL, WLL, kabel, FTTH, satelliet, Wimax, 3G) worden uitgesloten uit de universele dienst;
- mogen de universeledienstverplichtingen maar worden opgelegd voor zover ten minste 50% van de gezinnen in het betrokken land gebruikmaken van breedbandinternet;
- moet de bitsnelheid waarmee de aansluiting op het netwerk tot stand mag worden gebracht, overeenstemmen met de snelheid die wordt gebruikt door ten minste 80% van de gezinnen die toegang hebben tot breedbandinternet.

Deze voorwaarden zijn overgenomen in een ontwerp van aanbeveling die de Commissie in mei 2011 aan het Cocom heeft voorgelegd. Uit de bijlage bij dit document blijkt dat 8 Europese landen<sup>20</sup>, waaronder België, tegenwoordig aan de voorwaarden voldoen om aansluitingsverplichtingen inzake breedband te mogen opleggen.

Er moet echter worden opgemerkt dat de ontwerpaanbeveling van de Commissie over de universele dienst sterke tegenkanting lijkt te krijgen vanwege de lidstaten. Deze laatste vinden

---

<sup>18</sup> Het Comité voor communicatie (COCOM) werd in het leven geroepen door Richtlijn 2002/21/EG van het Europees Parlement en de Raad van 7 maart 2002 inzake een gemeenschappelijk regelgevingskader voor elektronische communicatienetwerken en -diensten (kaderrichtlijn), om de uitwisseling van informatie tussen de lidstaten alsook tussen de lidstaten en de Commissie over de situatie en ontwikkeling van de regelgevingsactiviteiten op het vlak van elektronische communicatienetwerken en -diensten te bevorderen

<sup>19</sup> Zie document Cocom10-31 Revi, 10 januari 2011

<sup>20</sup> België, Denemarken, Frankrijk, Groot-Brittannië, Luxemburg, Malta, Nederland, Zweden

dat deze aanbeveling een regelgevingskader instelt dat verder gaat dan wat uitgestippeld is door de Universeledienstrichtlijn 2002/22/EG, en dat in elk geval, het definiëren van regels op het gebied van universele dienst tot de bevoegdheid behoort van de Europese Raad en het Parlement.

### *3.1.1.2. Is een nieuwe hervorming van het regelgevingskader van toepassing op de universele dienst?*

Samen met de hervorming van sommige bepalingen van het Europese regelgevingskader dat van toepassing is op de universele dienst heeft de Commissie in het voorjaar van 2010 een openbare raadpleging gelanceerd over de toekomst van de universele dienst<sup>21</sup>.

De raadpleging ging in op de volgende grote thema's. Wat zijn de basisbegrippen die inzake universele dienst doorslaggevend zijn? Is de aanpak die erin bestaat de universele dienst te definiëren voor de traditionele spraaktelecommunicatiediensten nog steeds valabel in de veranderende digitale omgeving van vandaag? Biedt de markt vandaag voor iedereen toegang tot deze basisdiensten, waardoor sociale uitsluiting wordt voorkomen? Hoe te garanderen dat inwoners van landelijke en afgelegen gebieden of personen met een laag inkomen toegang kunnen krijgen tot de basistelecommunicatiediensten en deze kunnen gebruiken?

Hoe moet wat breedband betreft het universeledienstbeleid worden gezien ten opzichte van de Europese doelstelling inzake "breedband voor iedereen"? Is er voldoende concurrentie? Zijn er betere strategische opties? Aangezien binnen Europa de situatie inzake breedband (toegankelijkheid, penetratiegraad, tarieven, grootte van de digitale kloof, ...) sterk verschilt van land tot land, is het de vraag wat het juiste evenwicht is tussen een antwoord dat gecoördineerd is op Europese schaal en een flexibiliteit die nodig is op nationaal niveau.

Welke mechanismen moeten worden ingesteld om de universele diensten te financieren, met name wanneer men een universele breedbanddekking overweegt. Moet deze nog uitsluitend door de telecommunicatiesector worden gefinancierd? Zouden er andere financieringsbronnen geschikt zijn, met name indien men ervan uitgaat dat andere economische sectoren en de maatschappij in haar geheel ook profijt zouden trekken van een dergelijk universeledienstbeleid?

De Europese Commissie heeft de samenvatting van deze raadpleging nog niet openbaar gemaakt en a fortiori de lering die ze eruit trekt op het vlak van de noodzaak om het regelgevingskader opnieuw te hervormen, meer bepaald wat betreft de verplichtingen inzake breedband.

---

21

[http://ec.europa.eu/information\\_society/policy/ecomms/doc/library/public\\_consult/universal\\_service2010/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/information_society/policy/ecomms/doc/library/public_consult/universal_service2010/index_en.htm)

### 3.1.2. Het nationale regelgevingskader

Gedurende de periode waarop dit activiteitenrapport betrekking heeft, werden twee wettelijke bepalingen gepubliceerd die het regelgevingskader voor de universele dienst wijzigen.

Bovendien werden een aantal bepalingen uit de elektronische-communicatiewet van 13 juni 2005 nietig verklaard in een arrest van het Grondwettelijk Hof van 27 januari 2011.

#### 3.1.2.1. Het ministerieel besluit van 7 april 2010 betreffende een “opt-in” voor de telefoongidsen

Wat betreft de universele telefoongids had de minister in november 2008 het plan aangekondigd om het papiervolume dat wordt verbruikt voor de uitgave van de telefoongidsen te verminderen.

Deze wens is geconcretiseerd in het ministerieel besluit van 7 april 2010<sup>22</sup>, dat voor de telefoongidsen een opt-insysteem instelt; dit betekent dat de abonnees die een papieren telefoongids willen, dit moeten aanvragen. Tegen dat ministerieel besluit werd door Belgacom een vordering tot nietigverklaring ingediend bij de Raad van State.

Dat nieuwe systeem is van kracht geworden op 1 januari 2011.

Om de wensen van de abonnees te kennen, en dus het principe van de opt-in toe te passen, belt de maatschappij Truvo, die de verdeling en publicatie van de telefoongidsen verzorgt krachtens een contract met Belgacom, via een IVR-systeem<sup>23</sup>, naar de personen die hebben te maken met een telefoongids binnen de betrokken zone, opdat ze via elektronische weg kunnen aangeven of ze al dan niet over de papieren telefoongids wensen te beschikken.

Belgacom heeft begin juni 2011 in gans België een folder verspreid waarin de bevolking op de hoogte werd gebracht van de nieuwe bepalingen voor verdeling en waarin de mogelijkheid werd vermeld om een papieren telefoongids te ontvangen door te bellen naar 078 15 21 12.

---

<sup>22</sup> Zie het ministerieel besluit van 7 april 2010 dat overeenkomstig artikel 30 van de bijlage bij de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie, een afwijking toestaat op de jaarlijkse verdeling van de universele telefoongids (BS 07/04/2010).

<sup>23</sup> IVR staat voor Interactive Voice Response, een systeem dat automatisch telefoonnummers opbelt

De verdeling van de telefoongidsen zal volgens dit schema verlopen:

Telefoonzone	Zonaal netnummer	Einde van de verdeling
Brussel	02	Begin juli 2011
Gent/Dendermonde/Aalst/Ninove/Ronse	09/052/053/054/055	Half augustus 2011
Brugge/Roeselaere/Kortrijk/Leper/Veurne/Oost ende	050/051/056/057/058/059	Eind juli 2011
Antwerpen/Sint Niklaas	03	Eind oktober
Limburg	011/012/013/089	Eind december 2011
Herentals/Turnhout/Mechelen/Leuven	014/015/016	Half januari 2012
Luik/Borgworm/Stavelot/Hoei/Durbuy/Verviers	04/019/080/085/086/087	Half november 2011
Libramont/Aarlen/Marche en Famenne	061/063/084	Half januari 2012
Waver/Chimay/Charleroi/Namen/Dinant/Ciney	010/060/071/081/082/083	Eind november 2011
La Louvière/Bergen/Nijvel/Ath/Doornik	064/065/067/068/069	Eind januari 2012

**3.1.2.2. De nietigverklaring van artikel 74, leden 9 en 10, van de elektronische-communicatiewet van 13 juni 2005 en van het artikel 45bis van de bijlage bij diezelfde wet**

Op 30 oktober 2006 heeft het BIPT in zijn hoedanigheid van beheerder van het fonds voor de universele dienst inzake sociale tarieven, op basis van de toen geldende reglementering, een besluit genomen over de methode voor de bepaling van compensaties per operator voor het sociale element van de universele dienst. Naar aanleiding van dit besluit is het fonds voor de universele dienst inzake sociale tarieven geactiveerd en zijn er naar de operatoren facturen verstuurd. De wet van 25 april 2007<sup>24</sup> heeft echter het regelgevingskader gewijzigd met betrekking tot de methode voor de berekening van de compensaties en vergoedingen met het oog op de financiering van het fonds voor de universele dienst inzake sociale tarieven. Met een besluit van 20 juni 2007 heeft het BIPT daarom zijn besluit van 30 oktober 2006 waarvan de wettelijke grondslag was gewijzigd, ingetrokken en de operatoren de geïnde sommen terugbetaald.

Aan het Hof van Justitie van de Europese Unie is de vraag voorgelegd of het nationale regelgevingskader in verband met de berekening van de nettokosten van de sociale tarieven strookte met het Europese kader, naar aanleiding van een vordering die ingesteld is door de Europese Commissie en een prejudiciële vraag die gesteld is door het Belgische Grondwettelijk Hof.

Op 6 oktober 2010 heeft het Hof van Justitie met betrekking tot deze vragen twee arresten geveld, waaruit het volgende blijkt:

- dat het de taak is van het Belgische Grondwettelijk Hof om na te gaan of de Belgische wetgever, wanneer hij op het gebied van de elektronische-communicatiediensten als nationale regelgevende instantie optreedt, mag worden beschouwd als een nationale regelgevende instantie die voldoet aan alle voorwaarden die zijn vastgesteld in de Kaderrichtlijn en in Richtlijn 2002/22<sup>25</sup>;
- dat de Europese Commissie niet heeft vastgesteld dat de nationale wetgeving in kwestie, door te bepalen dat de nettokosten van het sociale element van de universele dienst

<sup>24</sup> Zie de wet van 25 april 2007 houdende diverse bepalingen (BS van 08/5/2007)

<sup>25</sup> Zie punt 31 van het arrest van het EHVJ van 6 oktober 2010 in de zaak C-389/08

overeenstemmen met het verschil tussen de ontvangsten die de aanbieder die diensten tegen sociale tarieven verstrekt, zou krijgen in normale commerciële omstandigheden en de inkomsten die hij daadwerkelijk ontvangt als gevolg van de tariefkortingen waarin deze wetgeving ten behoeve van de begunstigen van sociale tarieven voorziet, geen rekening zal houden met de kosten die de ondernemingen die zijn aangewezen om de universele dienst te verstrekken, zouden hebben vermeden als ze ervoor hadden kunnen kiezen om de verplichtingen in verband met die dienst niet te vervullen<sup>26</sup>

- dat het Hof van Justitie van oordeel is dat het Belgische wettelijke kader niet met het Europese kader strookt
  - *“door enerzijds bij de berekening van de nettokosten voor het aanbieden van het sociale element van de universele dienst geen rekening te houden met de marktvoordelen, met inbegrip van de immateriële voordelen, die hieruit voortvloeien voor de ondernemingen die met de levering van deze dienst zijn belast,*
  - en door anderzijds in het algemeen en op basis van de berekening van de nettokosten van de aanbieder van de universele dienst die voorheen de enige aanbieder van deze dienst was, vast te stellen dat alle ondernemingen die voortaan deze dienst moeten leveren, hierdoor daadwerkelijk een onredelijke last moeten dragen, zonder naast de nettokosten die de levering van de universele dienst voor elke betrokken operator meebrengt, alle eigen kenmerken van deze operator, zoals het niveau van zijn uitrusting of zijn economische en financiële situatie, specifiek te hebben onderzocht.”

Op basis van deze arresten heeft het Grondwettelijk Hof met een arrest van 27 januari 2011<sup>27</sup> de leden 9 en 10 van artikel 74 van de elektronische-communicatiewet van 13 juni 2005 en artikel 45bis van de bijlage bij diezelfde wet vernietigd, die waren ingevoerd door de artikelen 173, 3<sup>o</sup> en 4<sup>o</sup>, en 200 van de wet van 25 april 2007 houdende diverse bepalingen.

Deze bepalingen schreven het volgende voor:

- Het BIPT berekent volgens de methode van artikel 45bis van de bijlage bij de wet de nettokosten van de sociale tarieven voor iedere operator die een verzoek heeft ingediend (9e lid van artikel 74 van de WEC);
- Het BIPT stelt de nadere uitvoeringsmaatregelen vast voor de berekening van de kosten en compensaties (10e lid van artikel 74 van de WEC);
- De nettokosten voor de sociale tarieven bestaan uit het verschil tussen de inkomsten die de aanbieder ontvangt onder normale commerciële voorwaarden en de inkomsten die hij ontvangt als gevolg van de toegestane kortingen (artikel 45 bis, eerste lid, van de bijlage bij de WEC);
- Gedurende de eerste vijf jaar wordt de compensatie die de historische operator ontvangt, verminderd met een percentage dat wordt vastgesteld door het BIPT en dat de verkregen indirecte winst vertegenwoordigt (artikel 45 bis, tweede en derde lid, van de bijlage van de WEC).

Het Grondwettelijk Hof heeft ook twee bepalingen nietig verklaard die de artikelen 74 en 101, eerste lid, van de wet betreffende de elektronische communicatie van 13 juni 2005, interpreteerden, welke voorschreven dat de nationale wetgever was overgegaan als

---

<sup>26</sup> Zie punt 80 van het arrest van het EHVJ van 6 oktober 2010 in de zaak C-222/08

<sup>27</sup> Zie arrest nr. 7/2011 van 7 januari 2011.

regelgevende instantie tot een beoordeling van de onredelijkheid van de last die wordt gedragen door de historische operator (de artikelen 202 en 203 van de wet van 25 april 2007).

Dit vernietigingsarrest van het Grondwettelijk Hof heeft een juridische leemte gecreëerd in het mechanisme voor de financiering van de sociale telefoontarieven die het wetsontwerp tot omzetting beoogt op te vullen.

### *3.1.2.3. De wet van 31 mei 2011 houdende diverse bepalingen inzake telecommunicatie<sup>28</sup>*

Deze wet van 31 mei 2011, die voornamelijk de wet betreffende de elektronische communicatie van 13 juni 2005 wijzigt, brengt twee wijzigingen aan in het regelgevingskader dat van toepassing is op de universele dienst.

Allereerst wordt nu gepreciseerd dat Belgacom belast blijft met de universeledienstverplichtingen, niet meer tot 1 januari van het jaar dat volgt op de aanwijzing van de aanbieder van een van de elementen van de universele dienst, maar negen maanden na de aanwijzing van deze aanbieder<sup>29</sup>. Deze hervorming was nodig om een nauwkeurige termijn vast te stellen om te zorgen voor een harmonieuze overgang tussen de huidige aanbieder (Belgacom) en de mogelijke nieuwe aanbieder die wordt aangewezen na een open procedure of een beslissing van de Ministerraad.

Vervolgens worden bepaalde kwalitatieve verplichtingen die op de universeledienstverlener rustten, opgeheven. Het gaat om de verplichtingen in verband met het storingspercentage en de duur om nationale en internationale verbindingen tot stand te brengen<sup>30</sup>.

---

<sup>28</sup> Wet van 31 mei 2011 houdende diverse bepalingen inzake telecommunicatie gepubliceerd in het Belgisch Staatsblad op 21 juni 2011.

<sup>29</sup> Zie artikel 19 van de wet van 31 mei 2011, dat artikel 163 van de wet van 13 juni 2005 wijzigt.

<sup>30</sup> Zie artikel 20 en artikel 21 van de wet van 31 mei 2011 dat respectievelijk artikel 1 van de bijlage bij de wet van 13 juni 2005 wijzigt en de artikelen 9 tot 12 van de bijlage bij de wet opheft.

### 3.1.3. De aangekondigde ontwikkelingen van het regelgevingskader

De Ministerraad van 1 juli 2011 heeft het voorontwerp van wet goedgekeurd tot omzetting van de Richtlijnen 2009/136/EG en 2009/140/EG.

Dit belangrijke voorontwerp van wet brengt wijzigingen aan in de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven, de wet van 17 januari 2003 met betrekking tot het statuut van de regulator van de Belgische post- en telecommunicatiesector, de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie, de wet van 11 maart 2003 betreffende bepaalde juridische aspecten van de diensten van de informatiemaatschappij, en de wet van 6 april 2010 betreffende de marktpraktijken en consumentenbescherming.

Op het stuk van universele dienst is deze tekst erop gericht het Europese regelgevingskader om te zetten dat met name vervat is in Richtlijn 2009/136/EG, die de Universeledienstrichtlijn 2002/22/EG wijzigt, en dat voortvloeit uit de arresten van het Hof van Justitie van 6 oktober 2010.

Wat de universeledienstaspecten betreft, hebben de voornaamste beoogde wijzigingen van het regelgevingskader betrekking op:

- de invoering van een verplichting voor de aanbieder om een minimumsnelheid te bieden om een functionele internettoegang mogelijk te maken, deze bitsnelheid die door het BIPT (en bij gebrek door de Koning) moet worden bepaald moet compatibel zijn met de ontwikkeling van de informatiemaatschappij;
- het feit dat de aanbieder van de universele dienst die toegangspunten op een vaste locatie levert, het BIPT op de hoogte zal moeten brengen wanneer hij het voornemen heeft om een aanzienlijk deel of het geheel van de activa die door zijn netwerk voor lokale toegang worden gevormd, over te dragen. Op basis van deze informatie moet het BIPT het effect kunnen beoordelen dat de overdracht van activa kan hebben op de universeledienstverlening, zowel op het gebied van de levering van toegang als qua spraaktelefoniedienst;
- de toekenning aan het BIPT van de bevoegdheid om de universeledienstverplichting inzake telefooncellen alsook telefoongidsen af te schaffen omdat deze dienst of vergelijkbare diensten ruimschoots toegankelijk zijn; wat de inlichtingendienst betreft, komt die mogelijkheid toe aan de Koning, op advies van het BIPT;
- in de veronderstelling dat er een universeledienstverplichting inzake telefooncellen behouden zou blijven, de invoering van de mogelijkheid om de toegang te waarborgen tot de telefoniediensten via andere technologieën;
- de concretisering in de wet van het opt-insysteem voor het verkrijgen van een telefoongids dat nu opgenomen is in het ministerieel besluit van 7 april 2010;
- de creatie van een nieuwe taak voor het BIPT die erin bestaat toezicht te houden op de ontwikkeling en het niveau van de retailtarieven van de diensten die deel uitmaken van de universeledienstverplichtingen, wanneer geen enkele operator is aangewezen om die dienst te verstrekken;
- de grondige hervorming van het stelsel van de sociale tarieven:
  - Enkel de operatoren met een omzet van meer dan 50 miljoen euro zullen verplicht zijn sociale tarieven te verstrekken, waarbij de overige operatoren deze mogelijkheid hebben.
  - Alle tarieven die door een operator worden aangeboden zullen in aanmerking kunnen komen voor een sociaal-tariefkorting, dus niet alleen de zogenaamde “standaardtarieven”.



- De sociaal-tariefkorting zal geen vast bedrag meer zijn maar zal in verhouding staan tot een plafond.
- De korting op het abonnementsgeld voor vaste of mobiele telefonie zal ook kunnen slaan op de internettarieven.
- Enkel de operatoren die sociale tarieven aanbieden en die erom verzoeken zullen in aanmerking komen voor een terugbetaling vanwege het fonds voor de universele dienst.
- De kosten die worden gedragen door een operator zullen die zijn van een efficiënte operator, berekend op basis van een kostenmodel. Er zal rekening worden gehouden met de begrippen “immateriële voordelen” en “onevenredige last”.

Een eerste versie van dit voorontwerp van wet is op verzoek van de minister voor openbare raadpleging voorgelegd van 18 december 2010 tot 31 januari 2011.

Wat de universele dienst betreft, werden via de raadpleging de sector en de betrokken spelers bevraagd over het behoud van de verplichting om openbare telefooncellen te verstrekken, over de eventuele vaststelling van een minimumsnelheid voor de functionele internettoegang en over het systeem van de sociale tarieven.

## 3.2. Operationele aspecten

### 3.2.1. STT-databank

Ter herinnering: krachtens de regelgeving die momenteel geldt, bestaat het sociale element van de universele dienst in de verplichting voor alle vaste en mobiele operatoren die eindgebruikers als klanten hebben, om een korting op de aansluiting, het abonnement en de verbindingen toe te kennen aan de personen die beantwoorden aan bepaalde criteria.

Deze verplichting die van kracht is sinds de inwerkingtreding van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie is vastgelegd in artikel 74<sup>31</sup> van die wet en de artikelen 22 en 38 van de bijlage. Ze wordt ook gepreciseerd in een koninklijk besluit van 20 juli 2006.

Zoals bepaald in artikel 22, § 2, van de bijlage bij de wet van 13 juni 2005, werd binnen het BIPT een gegevensbank betreffende de begunstigen van de sociale telefoontarieven gecreëerd, die de naam "STTS" kreeg.

In de praktijk dient het BIPT de geldigheid na te gaan van de aanvragen voor toekenning van sociale tarieven die de aanvragers indienen bij hun operator via de STTS-toepassing waartoe de operatoren toegang hebben. Het BIPT controleert in eerste instantie in de gegevensbank of de voorwaarden volgens welke er maar één sociaal tarief per begunstigde mag zijn en slechts één begunstigde per huishouden, worden vervuld. Het computerprogramma stuurt vervolgens een verzoek naar de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid (KSZ) om na te gaan of kan worden vastgesteld op basis van de gegevens waarover de KSZ beschikt, of de persoon onder de voorwaarden valt om het sociaal telefoontarief te genieten. Indien dat het geval is, wordt de operator automatisch ingelicht dat hij het STT dient toe te passen voor die klant. Indien het niet mogelijk is om op basis van de gegevens van de KSZ vast te stellen of de persoon onder die voorwaarden valt, neemt het BIPT contact op met de klant via briefwisseling teneinde hem een reeks documenten te vragen die achteraf zullen worden gecontroleerd door personeelsleden van het BIPT. We hebben het op dat ogenblik over een "manuele" behandeling van het aanvraagdossier.

In 2010 heeft het BIPT 23.827 dossiers manueel behandeld waarvan 7.392 (31,02%) heeft geleid tot een beslissing om het recht toe te kennen.

---

<sup>31</sup> Wij herinneren eraan dat de leden 9 en 10 van dit artikel 74 van de wet van 13 juni 2005 vernietigd zijn als gevolg van het arrest van het Grondwettelijk Hof nr. 7/2011 van 7 januari 2011 (zie punt 3.1.2.2).

*Verdeling van de aanvraagdossiers voor toekenning die in 2010 behandeld zijn*

Type dossier	Beslissing tot toekenning	Eerste onderzoek	%	Uiteindelijke verdeling	%
Dossiers die niet aan de voorwaarden voldoen	Nee	1 317	3,99%	11 752	53,76%
Dossiers die aan de voorwaarden voldoen	Ja	7 876	23,85%	15 268	46,24%
Dossiers die misschien aan de voorwaarden voldoen	Misschien (totaal)	23 827	72,16%		
	<i>Misschien dat resulteert in een NEE</i>	4 711	19,77%		
	<i>Misschien dat resulteert in een JA</i>	7 392	31,02%		
	<i>Misschien dat automatisch wordt afgesloten (geen antwoord van de aanvrager)</i>	11 724	49,02%		
	Totaal	33 020	100%	33 020	100%

Tegenwoordig bieden de meest representatieve betrokken operatoren op de markt werkelijk de sociale telefoontarieven aan aan de klanten die daartoe een aanvraag indienen en van wie de aanvraag geldig wordt verklaard.

In de tabel hieronder kan per interval van een jaar de spreiding van de STT-klanten over de operatoren worden vergeleken.

*Verloop van het aantal STT-begunstigden in 2010*

Operator	Aantal actieve dossiers op 1 januari 2010	Percentage	Aantal actieve dossiers op 31 december 2010	Percentage
Belgacom	358 393	94,94%	359 997	93,23%
Telenet	6 856	1,82%	11 863	3,07%
MOBISTAR	6 319	1,67%	7 189	1,86%
PROXIMUS (BELGACOM MOBILE)	4 766	1,26%	5 689	1,47%
BASE	721	0,19%	850	0,22%
Scarlet Belgium	216	0,06%	273	0,07%
KPN Belgium	99	0,03%	132	0,03%
Tele2 Belgium	76	0,02%	80	0,02%
BRUTELE	33	0,01%	42	0,01%
NUMERICABLE	0	0,00%	22	0,01%
<b>TOTAAL</b>	<b>377 479</b>	<b>100,00%</b>	<b>386 137</b>	<b>100,00%</b>

Er wordt vastgesteld dat Belgacom een zeer groot deel in handen heeft van de aanbieder van het sociaal tarief in termen van aantal begunstigden.

Er wordt ook vastgesteld dat het aantal begunstigen van een STT in de loop van 2010 met 2,3% gestegen is.

### **3.2.1.1. Financiering van de "STTS"-databank**

De financiering van de STTS-gegevensbank maakt het voorwerp uit van een specifiek stelsel dat werd gecreëerd aan de hand van een wijziging van artikel 30 van de wet van 17 januari 2003 (BIPT-wet), ingevoerd door de herstellwet van 20 juli 2006.

Deze bepaling schrijft voor dat sommige kosten in verband met de werking van de STTS-databank mogen worden doorberekend aan de operatoren. De Raad van het BIPT heeft daarom op 22 april 2009 een besluit genomen inzake de methode voor verdeling van de kosten betreffende de gegevensbank van het sociale element van de universele telecommunicatiedienst alsook betreffende de specifieke berekeningselementen voor de jaren 2006 en 2007.

Krachtens dat besluit werden de facturen betreffende de financiering van de kosten voor de gegevensbank voor 2006 en 2007 verstuurd naar de betrokken operatoren<sup>32</sup>.

Op 6 juli 2009 hebben Belgacom en Belgacom Mobile tegen het besluit van het BIPT een vordering tot nietigverklaring ingediend bij het hof van beroep van Brussel.

Het Brusselse hof van beroep heeft zijn vonnis hierover geveld op 7 september 2010 en het besluit van het BIPT deels vernietigd.

De Raad van het BIPT heeft daarom een nieuw ontwerpbesluit uitgewerkt inzake de methode voor de verdeling van de kosten betreffende de gegevensbank van het sociale element van de universele telecommunicatiedienst alsook betreffende de specifieke berekeningselementen voor het jaar 2006<sup>33</sup>.

Uit dit ontwerpbesluit blijkt dat voor het jaar 2006 de investeringskosten 753.085 euro bedroegen, waarvan 677.777 euro ten laste komen van de sector.

Het ontwerpbesluit is voor raadpleging aan de sector voorgelegd op 18 mei 2011 en het definitieve besluit van het BIPT wordt verwacht in de tweede helft van 2011.

### **3.2.1.2 Automatisering van de STTS-databank**

In 2010 zijn bij het BIPT 33.020 aanvragen voor een STT ingediend en zijn 23.827 aanvragen, d.i. 72,16%, manueel behandeld.

Onder manuele behandeling moet worden verstaan dat de STT-cel van het BIPT:

- een aanvraag van een operator ontvangen heeft met de melding dat iemand een STT wenste te krijgen en vastgesteld heeft dat op basis van de inlichtingen die momenteel

---

<sup>32</sup> De operatoren met een omzet van minder dan € 1.240.000 op de markt voor openbare telefonie moeten niet bijdragen in de financiering van de databank.

<sup>33</sup> Zie de website van het BIPT op het adres [bipt.be](http://bipt.be) en volg het pad: BIPT / Publicaties / Raadplegingen / document gepubliceerd op 18 mei 2011.

elektronisch voorhanden zijn, het niet mogelijk was om te bepalen of deze persoon aan de voorwaarden voldeed om een STT te krijgen;

- een brief heeft gericht aan de aanvrager om hem mee te delen welke stukken hij aan het BIPT moest leveren om het STT te verkrijgen;
- een dossier heeft aangelegd met daarin de aanvraag vanwege de verzoeker en de brief die aan hem is gericht;
- de documenten heeft onderzocht die eventueel door de aanvrager zijn verstrekt in antwoord op de brief van het BIPT<sup>34</sup>;
- aan de operator en de aanvrager de beslissing heeft meegedeeld over de al of niet toekenning van het STT.

Op basis van een steekproef van dossiers blijkt dat de inlichtingen die bij het eerste onderzoek van het aanvraagdossier door het BIPT ontbreken, in de overgrote meerderheid gevallen zijn die te maken hebben met de hoogte van het inkomen van de aanvrager of met het niveau van de handicap. (inkomen slechts 43% van de gevallen, handicap slechts 13% van de gevallen, en inkomen en handicap 37% van de gevallen).

Het BIPT wenst dus toegang te krijgen tot de databanken van de FOD Financiën en van de Directie-generaal Personen met een Handicap (DGPH) om het aantal dossiers te verminderen die manueel moeten worden behandeld.

Het BIPT heeft daarom op 21 februari 2011 bij het Sectoraal comité voor de Federale Overheid een aanvraag ingediend om toegang te krijgen tot bepaalde inkomensgegevens van de FOD Financiën en het heeft deze machtiging gekregen via een beslissing van 12 mei 2011<sup>35</sup>.

Zo ook heeft het BIPT op 26 januari 2011 een machtigingsaanvraag ingediend voor de mededeling van persoonsgegevens. Het Sectoraal comité van de Sociale Zekerheid en van de Gezondheid, afdeling "Sociale Zekerheid" heeft deze machtiging verleend met een beslissing van 5 april 2011<sup>36</sup>.

Zodra deze machtigingen waren verleend, heeft het BIPT contact opgenomen met de bevoegde diensten van de FOD Financiën en de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid om het computerprogramma te ontwikkelen waarmee de manuele verwerking van de dossiers zal kunnen worden beperkt. Die toepassing zou operationeel moeten zijn in de loop van 2012 en zal het tegelijk mogelijk maken om de momenteel door het BIPT gevolgde administratieve dossiers te vereenvoudigen en sneller een antwoord te verstrekken aan de aanvrager.

### **3.2.2. Besluit van het BIPT ter uitvoering van artikel 3, tweede lid, van de WEC**

Artikel 3, tweede lid, van de bijlage bij de wet betreffende de elektronische communicatie bepaalt:

---

<sup>34</sup> Er moet worden opgemerkt dat als de eerste brief is verstuurd, in 100% van de gevallen van manuele behandeling, het vervolg van het proces afhangt van het feit of de aanvrager al dan niet een antwoord terugstuurt. In 32,89% van de gevallen worden de dossiers na vier maanden automatisch afgesloten doordat er geen antwoord is geregistreerd.

<sup>35</sup> Zie machtiging nr. 08/2011 op het adres: [www.privacycommission.be](http://www.privacycommission.be)

<sup>36</sup> Zie machtiging van 5 april 2011 tot wijziging van beslissing nr. 06/015 van 7 maart 2006 op het adres: [www.ksz-bcss.fgov.be](http://www.ksz-bcss.fgov.be)

*“Behalve in geval van overmacht of van een uitdrukkelijk akkoord tussen de persoon en een aanbieder van het vaste geografische element van de universele dienst, is deze laatste verplicht de leveringsvoorwaarden toe te passen die hij gepubliceerd heeft.*

*Indien een aanbieder van het vaste geografische element van de universele dienst, in antwoord op een specifieke vraag, eenzijdig van oordeel is dat het niet redelijk is zijn leveringsvoorwaarden aan te houden zoals die zijn gepubliceerd, dan heeft hij eerst de toestemming van het Instituut nodig om die voorwaarden te wijzigen.”*

Op basis van die bepaling heeft Belgacom, in december 2008, in zijn hoedanigheid van aanbieder van het vaste geografische element van de universele dienst inzake elektronische communicatie, bij het BIPT een aanvraag ingediend om het de toestemming te verlenen om in sommige gevallen af te wijken van de standaardvoorwaarden voor de verrichting van dit element.

Het soort situaties dat hier wordt beoogd, heeft betrekking op aanvragen voor nieuwe aansluitingen op het vaste openbare telefoonnet die worden ingediend door de eigenaars of bewoners van nieuwe of recente woningen die gelegen zijn in een geografisch gebied waar de infrastructuur van het vaste openbare telefoonnet nog niet is aangelegd.

Om zware graaf- en bekabelingswerkzaamheden als gevolg van de aparte of ver verwijderde ligging van sommige woningen te vermijden, vroeg Belgacom aan het BIPT de toestemming om deze woningen op het vaste openbare telefoonnet aan te sluiten door middel van een simbox, die gebruikmaakt van het mobiele netwerk van Belgacom.

Na raadpleging van de sector heeft het BIPT, bij een besluit van 17 juni 2009, aan Belgacom toegestaan om af te wijken van zijn verplichtingen op het stuk van de universele dienst, op volgende voorwaarden:

- de aanvraag tot aansluiting dient betrekking te hebben op een netwerkaansluitpunt dat zich op een plaats bevindt waarvoor meer dan 25 meter moet worden gegraven per aansluiting;
- het bereik van het mobiele netwerk dat door de simbox wordt gebruikt, moet op de plaats van de aansluiting voldoende zijn om een toegang tot het netwerk te garanderen alsook een telefoondienst van dezelfde kwaliteit als diegene die de houders van een klassieke aansluiting genieten die uitgevoerd is volgens de standaardvoorwaarden voor de verrichting van het vaste geografische element.

Bovendien is de aan Belgacom toegestane afwijking beperkt tot een maximum van 1.000 nieuwe aansluitingen per jaar. Belgacom dient zo, tegen 31 januari van elk jaar, aan het BIPT de lijst mee te delen van de aansluitingen die het jaar ervoor zijn gerealiseerd met toepassing van de techniek van de simboxes, alsook de technische gegevens die nodig zijn voor de beoordeling van de inachtneming van het criterium van de 25 meter graafwerkzaamheden.

Op verzoek van het BIPT heeft Belgacom laten weten dat er in de loop van 2010 één zo'n aansluiting tot stand is gebracht.

### 3.3. Vooruitzichten

De stappen die het BIPT van plan is in de komende maanden te nemen in verband met de universele dienst zullen natuurlijk worden gestuurd door de exacte inhoud van het nieuwe regelgevingskader zoals die zal worden vastgelegd na onderzoek door het Parlement van het door de Ministerraad op 1 juli 2011 aangenomen voorontwerp van wet tot omzetting. De manier waarop de Europese wetgeving zal evolueren, zal eveneens bepalend zijn voor de kwesties in verband met het opleggen van universeledienstverplichtingen op het vlak van breedband, de systemen om aanbieders aan te wijzen, of zelfs de kostenbepaling en de financiering van de universeledienstverplichtingen.

De ingrepen van het BIPT zullen uiteraard ook kaderen in de dynamiek van zijn strategisch plan. Deze benadrukt dat de universele dienst een sleutelement voor sociale cohesie is en dat de reikwijdte van de universele dienst moet worden herbekeken in het licht van de nieuwe technologische ontwikkelingen. Bovendien beoogt het BIPT administratieve efficiëntie te verbeteren, wat inhoudt dat er meer vereenvoudiging, automatisering en toegankelijkheid moet komen, in het bijzonder wat betreft de toekenning van de sociale telefoontarieven.

#### 3.3.1 Sociaal element van de universele dienst

##### 3.3.1.1. Automatisering van de procedures om het sociale tarief toe te kennen

Het BIPT zal zijn project voortzetten in verband met de automatisering van de procedure voor het verlenen van de sociale tarieven, met de bedoeling de administratieve formaliteiten die op de aanvragers van het recht wegen, zoveel mogelijk te beperken; dit zijn immers formaliteiten die deze personen vaak maar moeilijk kunnen vervullen wegens hun soms preciaire situatie.

Nu de machtigingen van de sectorale comités op het einde van het eerste semester van 2011 ontvangen zijn, zal er een interactief computerprogramma worden ontwikkeld, met name tussen de FOD Financiën, de Kruispuntbank voor de Sociale Zekerheid en het BIPT.

##### 3.3.1.2. De berekening van de kosten die door de operatoren worden gedragen

Na de arresten van het Hof van Justitie van 6 oktober 2010 en van het Grondwettelijk Hof van 27 januari 2011, hervormt het voorontwerp van wet tot omzetting, dat de Ministerraad op 1 juli 2011 aangenomen heeft, grondig het stelsel voor het verlenen en de financiering van de sociale tarieven.

In de huidige versie van het voorontwerp van wet zullen zo voortaan alleen de operatoren met een omzet van meer dan 50 miljoen euro verplicht zijn om sociale tarieven te verstrekken. Operatoren met een omzet van minder dan 50 miljoen euro zouden deze tarieven mogen verstrekken na een kennisgeving aan het BIPT.

De lijst van de begunstigden is niet gewijzigd, maar zij zouden de korting op het abonnement op vaste of mobiele telefonie kunnen vervangen door een korting op een internettarief of een tariefplan waarin verschillende tarieven vervat zitten, op voorwaarde dat daarin geen tv-tarief zit. De korting zou kunnen slaan op alle tarieven en niet zoals nu het geval is, enkel op de "standaardtarieven" van de operator. De korting op het abonnementsgeld zou procentueel worden uitgedrukt met een plafond dat vastgesteld is op 8,4 euro per maand.

Als een operator een terugbetaling zou wensen van de kosten die hij gedragen heeft voor het verlenen van de sociale tarieven, zou hij via een verzoek aan het BIPT de activering van het universeledienstfonds moeten aanvragen. Op grond van het bedrag van de kortingen die de operator in de beschouwde periode zal hebben toegestaan, zou het BIPT oordelen of de last die de operator gedragen heeft, mogelijks onredelijk is. Om deze beoordeling te schragen zou het BIPT de karakteristieken onderzoeken die eigen zijn aan de operator, zoals het niveau van zijn apparatuur, zijn economische en financiële toestand, zijn marktaandeel, enz.

In de veronderstelling dat er voor de operator een onredelijke last zou kunnen bestaan, zou het BIPT dan een berekening maken van de nettokosten van de daadwerkelijk gedragen last, waarbij het zich zal baseren op een kostenmodel dat de kosten raamt die door een efficiënte operator worden gedragen. Vervolgens zou het BIPT uitgaande van de inlichtingen die door het kostenmodel worden verstrekt, nogmaals evalueren of de last die de operator heeft gedragen, al of niet redelijk is.

Wordt de nettolast die door een operator is gedragen als onredelijk beschouwd, dan zou een schadevergoeding worden uitgekeerd door het universeledienstfonds, het fonds dat wordt gestijfd door de operatoren die het sociale element van de universele dienst aanbieden.

Het BIPT zal zich dus erop toelagen om deze nieuwe procedures voor de berekening van de kosten in te stellen opdat ze zo spoedig mogelijk na de inwerkingtreding van de nieuwe reglementering kunnen worden toegepast.

### 3.3.2. Overige elementen van de universele dienst

Na de raadpleging die begin 2011 georganiseerd is in verband met het voorontwerp van omzettingwet, wil het BIPT een grondige analyse verrichten van de Belgische markt voor elektronische communicatie, om te oordelen of er universeledienstverplichtingen gehandhaafd moeten worden wat betreft de vier elementen van de universele dienst behalve de sociale tarieven, namelijk het geografische element, de levering van een netwerk van telefooncellen, de uitgave en verdeling van telefoongidsen en de beschikbaarstelling van een dienst inlichtingen.

In het kader van deze analyse zou een nauwgezet onderzoek moeten worden verricht van de diensten die momenteel worden aangeboden, van de verwachte ontwikkelingen en van de manier waarop deze diensten voorzien in de huidige behoeften van de consumenten en zullen voorzien in de toekomstige behoeften. Zo zal het snelheidsniveau van de functionele internettoegang worden geëvalueerd in samenhang met de capaciteit van de (draad-, kabel-, mobiele, satelliet-)netwerken die deze toegang kunnen leveren. Er zullen alternatieven voor het gebruik van de openbare telefooncellen worden onderzocht. Er zal worden geraamd hoe vaak de abonnees gebruikmaken van de telefoongidsen. De relevantie van de kwaliteitsnormen die de aanbieders moeten naleven, zal worden gepreciseerd. De methodes die zullen worden toegepast om enerzijds de nettokosten te berekenen van elk element van de universele dienst en om anderzijds de onbillijkheid te bepalen van de onevenredige last die de aanbieder draagt, zullen worden verduidelijkt.

Nadat deze analyse is uitgevoerd voor de verrichting van de elementen van de universele dienst waarover geoordeeld is dat er verplichtingen behouden zouden moeten worden, zal er een beroep worden gedaan op een open selectieprocedure via een offerteaanvraag. Voor de elementen van de universele dienst waarvoor overeenkomstig het nieuwe Europese kader niet langer regelgevende verplichtingen gelden, zal het BIPT toezien op de ontwikkeling en het niveau van de retailtarieven van elke betrokken verrichting ten opzichte van het niveau van de nationale consumptieprijzen en inkomens.



Het BIPT zal deze belangrijke opdracht die tot doel heeft de universele dienst te moderniseren, echter maar efficiënt en snel kunnen vervullen als het over meer menselijke en financiële middelen beschikt.

### 3.3.3. Verscherping van de controles

Het BIPT is eveneens van plan acties uit te werken inzake controles, controles die garant staan voor een hoogstaande universeledienstverlening.

Het BIPT heeft dan ook een plan opgesteld om na te gaan hoe de operatoren hun verplichtingen inzake bescherming van de consument vervullen.

Die controles zullen, meer in het bijzonder wat betreft de universeledienstverlener, in de eerste plaats in 2012 betrekking hebben op de verificatie van de conformiteit van de in de telefoongids gepubliceerde informatie ten opzichte van de wettelijke voorschriften en op de verplichtingen inzake openbare telefooncellen (één werkende telefooncel in elk van de 589 gemeenten en ten minste 2000 telefooncellen op het hele grondgebied). In de tweede plaats zal bijzondere aandacht worden besteed aan de antwoordtijden van de universele inlichtingendienst en aan de naleving van de verplichtingen opgelegd aan de universeledienstverlener op het vlak van de publicatie van informatie omtrent de universeledienstelementen.

### 3.4. Conclusie

Het principe dat ten grondslag ligt aan het Europese regelgevingskader dat van toepassing is op de markt voor de elektronische communicatie, zoals het is omgezet in de nationale reglementeringen, is dat de toename van de concurrentie tot investeringen en innovatie zal leiden die voor de consument keuze, kwaliteit en lage prijzen zullen waarborgen.

Het Europese regelgevingskader bevat echter ook bepalingen die een vangnet vormen en die erop gericht zijn de sociale insluiting te waarborgen waar de marktkrachten op zich niet erin slagen om alle consumenten basisdiensten in verband met elektronische communicatie te verstrekken.

De modernisering van de universele dienst die het BIPT wil doorvoeren moet in die optiek worden gezien. Ze heeft immers tot doel een evenwicht te vinden tussen de vrije concurrentie en regulerend optreden en dit ten voordele van alle marktspelers: operatoren of consumenten.