



Belgisch Instituut voor  
postdiensten en telecommunicatie

# **Mededeling van de Raad van het BIPT van 22 december 2021 met betrekking tot de monitoring van de universele dienst op telecommunicatiegebied 2021**

## INHOUDSOPGAVE

Hoofdstuk 1 . Voorwoord .....	3
Hoofdstuk 2. Monitoring .....	3
2.1. Geografisch element .....	3
2.1.1. <i>Context</i> .....	3
2.2.2. <i>Beschikbaarheid van de functionele internettoegang</i> .....	5
2.2.3. <i>Kwaliteit</i> .....	7
2.2.4. <i>Betaalbaarheid</i> .....	9
2.3. Sociaal element van de universele dienst .....	11
2.3.1. <i>Context</i> .....	11
2.3.2. <i>STTS-cijfergegevens</i> .....	13
2.6. Conclusie van de monitoring .....	15
Hoofdstuk 3. Aanpassing van de wetgeving .....	15
3.1. Omzetting van het Europees wetboek voor elektronische communicatie .....	15
3.2. Sociale tarieven .....	17
Hoofdstuk 4. Conclusie .....	18

## Hoofdstuk 1 . Voorwoord

1. Conform artikel 103 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie (hierna de "WEC"), oefent het BIPT controle uit op de universeledienstverlening en legt het een jaarverslag voor aan de minister betreffende eventuele aanpassingen aan de universeledienstverplichtingen.<sup>1</sup>
2. Hoofdstuk 2 omhelst een verslag van de universeledienstmonitoring. Vandaag zijn slechts twee universeledienstverplichtingen van toepassing, één inzake het geografische element (waarvoor geen enkele dienstverlener is aangeduid) en één inzake het sociale element.
3. Wat het geografische element betreft, gaat het Instituut na of de afwezigheid van een aanbieder een invloed heeft gehad op de beschikbaarheid van de dienst, het prijsniveau en de kwaliteit.
4. Wat het sociale element betreft, verschaft het Instituut cijfergegevens met betrekking tot de verstrekking van het sociaal tarief in 2021.
5. De universeledienstverplichtingen voor openbare betaaltelefoons en de telefoongidsen en telefooninlichtingendiensten zijn in 2013 uit de Belgische wetgeving geschrapt. Die verplichtingen zijn evenzo niet meer opgenomen in het Europese kader, ingevoerd door de Richtlijn 2018/1972 van het Europees Parlement en de Raad van 11 december 2018 tot vaststelling van het Europees wetboek voor elektronische communicatie (hierna "het Europees wetboek voor elektronische communicatie"). De universeledienstverplichtingen voor openbare betaaltelefoons en de telefoongidsen en telefooninlichtingendiensten worden dus niet meer behandeld in dit monitoringsverslag.
6. Hoofdstuk 3 verschaft informatie over de evolutie van het wetgevend kader.

## Hoofdstuk 2. Monitoring

### 2.1. Geografisch element

#### 2.1.1. Context

7. Het vaste geografische element van de universele dienst bestond voor het grootste deel van 2021 uit de verstrekking van op een vaste locatie op het ganse grondgebied<sup>2</sup>:
  - van de basisdienst inzake openbare telefoondienst;
  - van een aansluiting op een openbaar communicatienetwerk waarmee de eindgebruikers in staat zijn:
    - om telefonische oproepen te maken en te ontvangen;
    - om berichten uit te wisselen via fax en datatransmissie;

---

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

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

<sup>2</sup> Artikel 70 van de WEC.

- om over een functionele internettoegang te beschikken. De snelheid voor functionele internettoegang werd vastgelegd op minstens 1 Mbps alle dagen van het jaar, op alle uren van de dag, behalve tijdens een maximumperiode van een uur per dag<sup>3</sup>;
  - om bij niet-betaling van de telefoonrekening, door een andere abonnee te worden opgebeld, en zelf de nooddiensten op te bellen;
  - om te beschikken over een technische helpdesk.
8. Deze diensten moesten verstrekt worden aan iedereen die daartoe een redelijk verzoek indiende, los van zijn geografische positie.
9. Zoals in detail uitgelegd in hoofdstuk 3, wordt het huidige wetgevende kader gewijzigd om er de omzetting van het Europees wetboek voor elektronische communicatie aan toe te voegen. De omzettingswet is namelijk recent in de plenaire vergadering van de Kamer van Volksvertegenwoordigers aangenomen.
10. De tekst die in plenaire vergadering aangenomen is en die nog officieel gepubliceerd moet worden, bepaalt inzake het geografische element van de universele dienst het volgende:

*"Het vaste geografische element van de universele dienst bestaat uit de levering tegen een betaalbare prijs op het gehele grondgebied aan elke consument die daartoe een verzoek indient, ongeacht diens geografische locatie, van toegang, op een vaste locatie, tot een beschikbare adequate breedbandinternettoegangsdienst en tot spraakcommunicatiediensten, van een in de bijlage gespecificeerde kwaliteit, met inbegrip van de aansluiting op het net."*

11. De levering van een internettoegangsdienst, net als een vaste telefoniedienst blijven dus de belangrijkste onderdelen van het vaste geografische element van de universele dienst. De minimumsnelheid van de internettoegang zal echter herzien moeten worden om te beantwoorden aan de nieuwe voorschriften van het Europees wetboek voor elektronische communicatie<sup>4</sup>. Aangezien dit verslag tot doel heeft de toestand van de universele dienst in 2021 te analyseren, hebben de beweringen die in de delen hieronder zijn opgenomen geen betrekking op de toekomstige ontwikkeling van de universele dienst.
12. Proximus werd belast met de uitvoering van de universeledienstverplichtingen tot 1 augustus 2013. Sinds die datum is geen enkele aanbieder van het geografische element van de universele dienst aangewezen, conform artikel 71 van de WEC.
13. De informatie hieronder wijst erop dat het niet-aanduiden van een aanbieder voor het geografische element van de universele dienst, geen nadeel heeft ingehouden voor de rechten van de eindgebruikers noch in termen van de beschikbaarheid van de dienst, noch in termen van kwaliteit of betaalbaarheid.

---

<sup>3</sup> Koninklijk besluit van 2 april 2014 tot vastlegging van de bitsnelheid voor functionele internettoegang in het kader van de verstrekking van het geografische element van de universele dienst inzake elektronische communicatie.

<sup>4</sup> Zie wat dat betreft het nieuwe artikel 16 van de bijlage bij de WEC.

## 2.2.2. Beschikbaarheid van de functionele internettoegang

### 2.2.2.1. "Atlas" van het BIPT

14. Sinds april 2016 publiceert het BIPT een "atlas" van de dekking inzake vast-internettoegang, beschikbaar op het dataportaal van het BIPT<sup>5</sup>.
15. De gepubliceerde kaarten geven de beschikbare dekking weer van de vaste-breedbandnetwerken in België, voor 19.782 statistische sectoren. Het percentage van huishoudens die kunnen worden aangesloten op de dienst voor breedbandtoegang wordt aangegeven volgens de verschillende downloadsnelheden (1, 10, 30, 50 en 100 Mbps).
16. Zoals hierboven vermeld bedraagt de snelheid van functionele internettoegang die werd vastgelegd in het kader van de universele dienst, 1 Mbps. Op basis van de kaart mei 2021 is het mogelijk om te concluderen dat het aandeel huishoudens dat via een vast netwerk een snelheid van 1 Mbps kan genieten, 99,7% bedraagt.
17. In dit verband dient er rekening mee gehouden te worden dat de functionele internettoegang in het kader van de universele dienst uitsluitend moet worden verzekerd op de hoofdverblijfplaats van de eindgebruikers<sup>6</sup>.
18. De universele dienst moet technologieneutraal zijn<sup>7</sup>. Technologische neutraliteit houdt in dat de functionele internettoegang ook via satelliet of via de mobiele netwerken van de operatoren mag worden verstrekt.
19. De cijfers waar het BIPT over beschikt geven de volgende resultaten voor 4G-dekking in termen van grondgebied<sup>8</sup>:

Operator	4G-dekking
<b>Orange</b>	99,14%
<b>Proximus</b>	99,5%
<b>Telenet Group</b>	98,75%

*Figuur 1: Dekking van het nationale grondgebied door de drie mobiele 4G-operatoren.*

20. Er zijn satellietaanbieders aanwezig op het ganse grondgebied<sup>9</sup>.
21. In de toekomst zou dankzij de ontwikkeling van 5G de dekking in de witte zones kunnen worden uitgebreid via "Fixed Wireless Access". Via deze technologie kan een dienst van ultrasnel internet verstrekt worden via een draadloze verbinding, wat een oplossing kan vormen in de zones waarin de ontwikkeling van de vaste netwerken complex blijkt.

<sup>5</sup> <https://www.bipt-data.be/nl/projects/atlas/landline>

<sup>6</sup> Artikel 70, § 4, van de WEC.

<sup>7</sup> Zie bijvoorbeeld artikel 3, lid 4, c) van het Europees wetboek voor elektronische communicatie: "*Bij het nastreven van de in lid 2 bedoelde en in dit lid gespecificeerde beleidsdoelstellingen doen de nationale regelgevende instanties en andere bevoegde instanties onder meer het volgende:*

*[...]*

*c) zij passen het Unierecht toe op technologisch neutrale wijze, voor zover dat in overeenstemming is met de verwezenlijking van de doelstellingen van lid 2.*

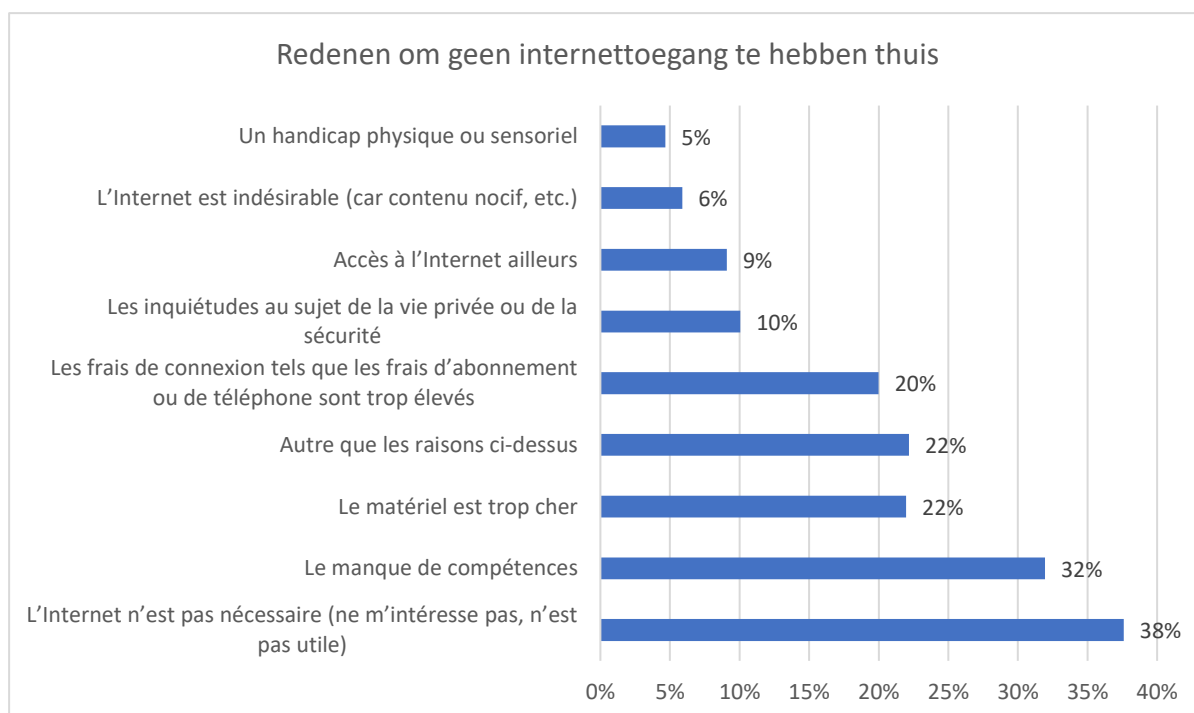
<sup>8</sup> 4G-dekking, op nationaal niveau, per huishouden en met een "goede" kwaliteit.

<sup>9</sup> Zie bijv. de mededeling van de EC: <https://www.broadbandforall.eu/>

22. Er dient te worden gewezen op het feit dat de dekking van de witte zones kan worden ontwikkeld via een radiogolfoplossing. Deze oplossing bestaat erin om, via radiogolven, de straatverdeelkast te verbinden met de centrale van de operator (in plaats van een rechtstreekse verbinding via glasvezel). De kosten van de radioverbindingen in de witte zones zijn overigens gedaald in 2018, teneinde het gebruik ervan aan te moedigen.
23. Bovendien hebben sommige overheidsinstanties onlangs projecten uitgevoerd om de dekking van vast internet te verbeteren. Dit element wordt gedetailleerd beschreven in punt 2.2.2.3.

### **2.2.2.2. ICT-enquête bij de huishoudens en individuen<sup>10</sup> en barometer van de informatiemaatschappij**

24. Volgens de ICT-enquête bij huishoudens en individuen, beschikt 92% van de Belgische huishoudens in 2021<sup>11</sup> daadwerkelijk over een internetaansluiting. Huishoudens met kinderen hebben daarbij duidelijk vaker internetaansluiting dan huishoudens zonder kinderen (98% tegenover 90%).
25. Onderstaande grafiek geeft de categorieën weer van de redenen die huishoudens aanvoeren die niet beschikken over een internetverbinding.



*Figuur 2: Redenen aangevoerd door de huishoudens die niet beschikken over een internetverbinding (bron: ICT-gebruik bij huishoudens 2021).*

<sup>10</sup> ICT-enquête bij huishoudens en individuen (november 2021) FOD Economie - AD Statistiek <https://statbel.fgov.be/nl/themas/huishoudens/ict-gebruik-huishoudens>

<sup>11</sup> FOD Economie, KMO, Middenstand en Energie: Barometer van de informatiemaatschappij (2020): <https://economie.fgov.be/nl/publicaties/barometer-van-de-6>

26. Wat dat betreft moet ook worden vermeld dat de digitale kloof verkleint. In 2017 heeft, voor het eerst, minder dan 10% (9,8%) van de respondenten die deelgenomen hebben aan de barometer van de informatiemaatschappij (personen die in België wonen tussen 16 en 74 jaar), aangegeven nog nooit internet te hebben gebruikt<sup>12</sup>. De digitale kloof is gedaald tot 6,9% in 2019<sup>13</sup>, volgens de informatie verstrekt door de barometer van 2020<sup>14</sup>.

### **2.2.2.3. Projecten bestemd voor de verbetering van de dekking van vast internet**

27. Recent zijn enkele initiatieven gelanceerd ter verbetering van de connectiviteit in België. De Duitstalige Gemeenschap heeft bijvoorbeeld aangekondigd dat ze plant overheidsmiddelen toe te wijzen om glasvezel op haar grondgebied te installeren<sup>15</sup>.
28. Een ander voorbeeld is het nationale breedbandplan dat vice-eersteminister Petra De Sutter heeft voorgesteld. Dit plan voorziet in het inventariseren van de witte zones om de uitrol van snel internet te vergemakkelijken door investeringen van operatoren te stimuleren<sup>16</sup>. Het doel van dit plan is tegen 2025 de zones zonder snel internet te laten verdwijnen.
29. Deze initiatieven zijn strikt genomen niet verbonden met de universele dienst aangezien ze erop gericht zijn de levering te vergemakkelijken van een internetdienst met een hogere snelheid dan die welke in het kader van de universele dienst vastgesteld is. Ze zijn echter interessant aangezien ze erop gericht zijn de internetdekking op een alomvattende manier te verbeteren.

### **2.2.3. Kwaliteit**

30. De diensten die bij wijze van universele dienst worden verstrekt, worden op het gehele nationale grondgebied verleend met een kwaliteitsniveau dat in de bijlage bij de WEC wordt bepaald.<sup>17</sup>
31. De bijlage bevat bepalingen over kwaliteitsdoelstellingen voor de universele dienst. Toch omvat dit verslag, bij gebrek aan aanduiding van een aanbieder, geen statistieken in verband met de kwaliteitseisen voor de verstrekking van het geografische element van de universele dienst.
32. Het BIPT houdt evenwel toezicht op het kwaliteitsniveau van de elektronische-communicatiediensten aan de hand van de kwaliteitsbarometer die elk semester wordt bijgewerkt.
33. De website van de kwaliteitsbarometer<sup>18</sup> geeft een overzicht van de dienstverlening van bepaalde operatoren in de loop van de eerste helft van 2021 met betrekking tot verscheidene indicatoren. Met de publicatie van deze indicatoren kunnen de gebruikers geïnformeerd worden maar kan ook de concurrentie gestimuleerd worden door de operatoren aan te zetten hun dienstverlening te verbeteren.

<sup>12</sup> Barometer van de informatiemaatschappij (2018), blz. 31.

<sup>13</sup> Barometer van de informatiemaatschappij (2020), blz. 25 tot 27.

<sup>14</sup> Wij gebruiken hier opnieuw de cijfers van 2020, aangezien dat op het moment van de goedkeuring van het verslag, de cijfers van 2021 nog niet waren bekendgemaakt.

<sup>15</sup> <https://www.sudinfo.be/id261475/article/2020-10-06/40-millions-pour-linstallation-de-la-fibre-optique-en-communaute-germanophone>

<sup>16</sup> <https://desutter.belgium.be/nl/met-breedbandplan-wil-minister-de-sutter-%E2%80%98witte-zones%E2%80%99-zonder-snel-internet-weqwerken-tegen-2025>

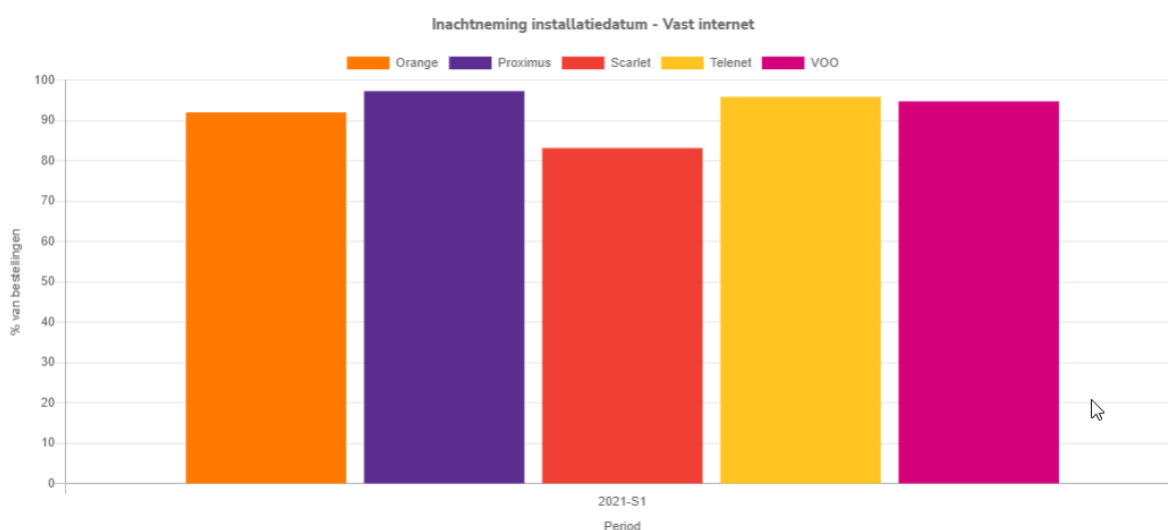
<sup>17</sup> Art. 69, § 1, van de WEC.

<sup>18</sup> <https://www.bipt-data.be/nl/projects/barometer>

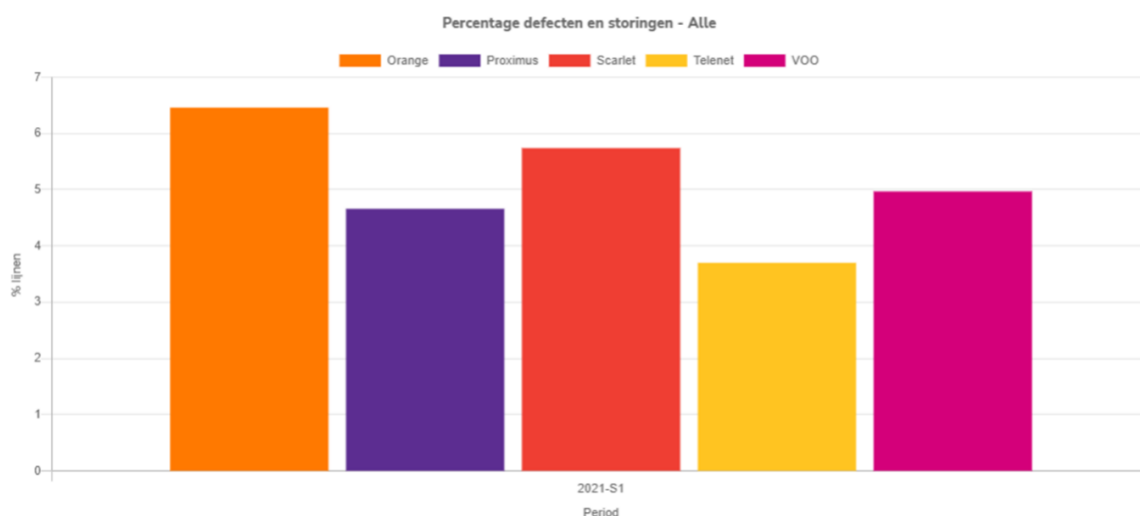
34. Deze kwaliteitsindicatoren werden ingevoerd krachtens het besluit van het BIPT van 15 juli 2015 betreffende de indicatoren voor de kwaliteit van de diensten<sup>19</sup>. In dat besluit worden de kwaliteitsindicatoren bepaald die gestoeld zijn op de wettelijke voorschriften inzake kwaliteit van de universele dienst, vermeld in punt 31. Hoewel ze geïnspireerd zijn door deze laatste, werden deze indicatoren gemoderniseerd om realistische doelstellingen te bepalen en afgestemd te zijn op de technologische ontwikkelingen op de markt.

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

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



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

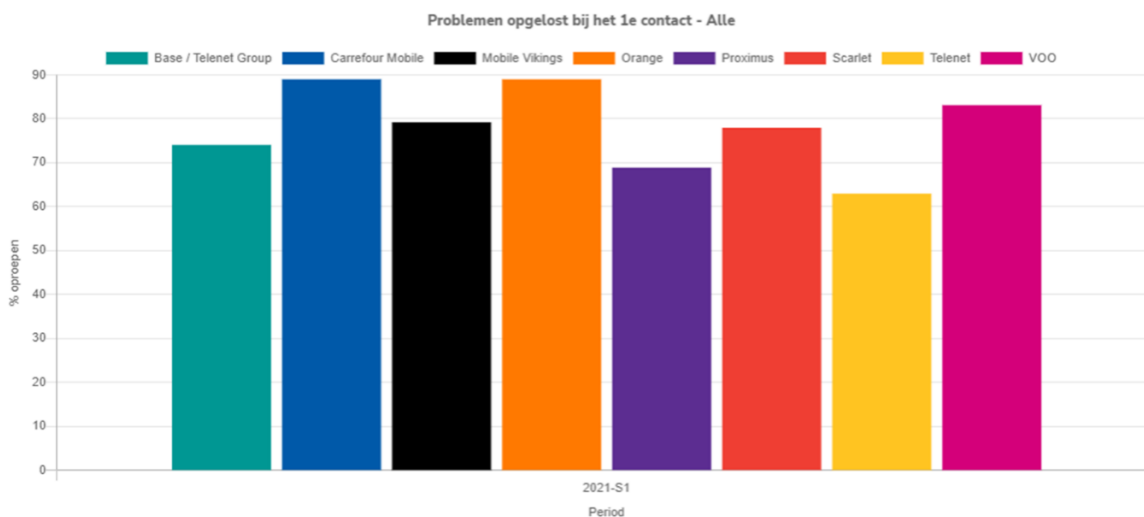


<sup>19</sup>

[https://www.bipt.be/file/cc73d96153bbd5448a56f19d925d05b1379c7f21/8e851677cb4c72895a508050469b2d40e13585e0/besluit\\_kwaliteitsindicatoren.pdf](https://www.bipt.be/file/cc73d96153bbd5448a56f19d925d05b1379c7f21/8e851677cb4c72895a508050469b2d40e13585e0/besluit_kwaliteitsindicatoren.pdf)



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



#### 2.2.4. Betaalbaarheid

##### *Tariefvergelijker van het BIPT: gegevens van december 2021*

36. De tariefvergelijker van het BIPT is een tool die de consument de mogelijkheid biedt om de voor hem meest voordelige optie te zoeken tussen alle op de Belgische particuliere markt beschikbare tariefplannen<sup>20</sup>. De tarieftool vergelijkt verscheidene aanbiedingen die beantwoorden aan de kenmerken die de gebruiker invoert. De resultaten variëren dus naargelang van de woonplaats en de behoeften van de betrokken persoon.
37. De hieronder voorgestelde tariefgegevens zijn in december 2021 uit de tariefvergelijker gehaald. Bovenvermelde kosten betreffen de stand-alone tariefplannen waarbij de activerings- en installatiekosten in 3 jaar afgeschreven worden.
38. De tariefvergelijker omvat ook diverse aanbiedingen die vaste telefonie en vast internet in bundels combineren.

<sup>20</sup> [www.bestetarief.be](http://www.bestetarief.be)

## Vaste telefonie

39. Dit verslag identificeert verbruiksprofielen voor een laag en gemiddeld verbruik van vaste telefonie.
40. Voor de profielen met een laag maandelijks verbruik wordt rekening gehouden met het volgende consumptieschema:
  - 25 gemaakte oproepen per maand:
    - 15 oproepen van 5 minuten gemaakt naar vaste nummers;
    - 10 oproepen van 2 minuten gemaakt naar mobiele nummers.
41. Voor deze profielen somt de tariefvergelijker de aanbiedingen op die maandelijks gemiddeld<sup>21</sup> tussen € 28,93 en € 32,06 kosten.
42. De profielen met een gemiddeld maandelijks verbruik werden dan weer opgesteld op basis van het volgende consumptieschema:
  - 70 gemaakte oproepen per maand:
    - 53 oproepen van 5 minuten gemaakt naar vaste nummers;
    - 17 oproepen van 2 minuten gemaakt naar mobiele nummers.
43. Voor het gemiddelde verbruiksprofiel somt de tariefvergelijker de aanbiedingen op die maandelijks gemiddeld tussen € 34,74 en € 41,07 kosten.

## Vast internet

44. De bitsnelheid van functionele internettoegang wordt vastgesteld op 1 Mbps. Voor de tariefplannen voor vast internet die op de Belgische markt worden aangeboden wordt echter een veel hogere snelheid geadverteerd. Het door de tariefvergelijker geïdentificeerde verbruiksprofiel dat het dichtst aanleunt bij de universele dienst, is dat van een gemiddeld verbruik (met een bitsnelheid van ten minste 50 Mbps en een volume van ten minste 50 GB).
45. Volgens de tariefvergelijker variëren de gemiddelde maandelijkse kosten van aanbiedingen lager dan € 100 voor het gemiddelde profiel tussen € 29,14 en € 45,88.

## Conclusie betreffende de betaalbaarheid

46. Uit de gegevens van de tariefsimulator blijkt dat de prijzen van vaste telefonie en vast internet, voor laag tot middelgroot verbruik, variabel zijn. Consumenten hebben dus de mogelijkheid om uit meerdere aanbiedingen te kiezen en zich desgewenst te richten tot de goedkoopste aanbiedingen, die vaak door de kleinere operatoren aangeboden worden. Vandaar het belang om telkens de tariefsimulator te gebruiken om de meest betaalbare aanbiedingen op de markt te identificeren.
47. Daarnaast kunnen bepaalde categorieën mensen die zich in een kwetsbare situatie bevinden, profiteren van tariefverlagingen voor vaste telefonie en vaste internetdiensten. Deze kortingen worden toegekend als een sociaal tarief en worden nader beschreven in de delen 2.3 en 3.2.

---

<sup>21</sup> GMK staat voor "gemiddelde maandelijkse kosten". De vergeleken gemiddelde maandelijkse kosten weerspiegelen niet alleen de abonnementskosten, maar ook de afschrijving van de installatie- en/of activeringskosten in 3 jaar. Dat betekent concreet dat we veronderstellen dat de gebruiker het gekozen tariefplan gemiddeld voor een periode van 3 jaar zal houden, en in die tijd gemiddeld het bedrag zal betalen dat wordt gegeven als gemiddelde maandelijkse kostprijs.

## 2.3. Sociaal element van de universele dienst

### 2.3.1. Context

48. Het sociale element van de universele dienst inzake elektronische communicatie omhelst op dit moment de toewijzing van tariefkortingen voor vaste telefonie en vast internet.

49. De verschillende categorieën van begunstigten, alsook de toegekende kortingen zijn opgenomen in de tabel hieronder.

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

*Figuur 3: Overzicht van de categorieën van begunstigten en toegekende kortingen (bron: artikelen 22 en 38 van de bijlage bij de WEC).*

50. Om het sociaal tarief te krijgen, richt de gebruiker een verzoek aan de operator van zijn keuze die deze kortingen aanbiedt, met name Proximus, Telenet Group (BASE inbegrepen), VOO, Orange of Scarlet.

51. Vervolgens bezorgt de operator het verzoek aan het BIPT dat onderzoekt of de persoon in kwestie aan de voorwaarden voldoet. Daarvoor wordt een databank van de begunstigden van het sociaal tarief ("STTS") gebruikt<sup>22</sup>. Deze databank dient als ondersteuning voor de STTS-applicatie die een (gedeeltelijke) automatisering mogelijk maakt van de verificatie van de toekenningsvoorwaarden door via de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid de volgende verschillende authentieke gegevensbronnen te raadplegen:
  - Rijksregister (om de voorwaarde na te gaan dat er niet meer dan één begunstigde per gezin is, alsook de voorwaarden in verband met de gezinssamenstelling);
  - POD Maatschappelijke Integratie (om de voorwaarde inzake leefloon te controleren);
  - FOD Financiën (om de inkomensvoorwaarde te controleren);
  - DGPH (om de voorwaarde inzake de handicap te controleren);
  - FEDRIS (om de voorwaarde inzake de handicap te controleren).
52. Wanneer in de KSZ voldoende informatie beschikbaar is, meldt de STTS-applicatie aan de operator dat hij het sociaal tarief mag toepassen. Indien het onmogelijk is om via de KSZ voldoende informatie te krijgen, wordt het dossier verzonden naar het STTS-team van het BIPT, dat dan een manuele verificatie van de toekenningsvoorwaarden uitvoert.
53. Aan de hand van toegang tot de gegevensbronnen waarmee de hierboven vermelde toekenningsvoorwaarden gecontroleerd kunnen worden, beperkt het systeem de manuele procedures die het BIPT moet uitvoeren tot de volgende categorieën van begunstigden:
  - personen met een auditieve beperking;
  - personen bij wie een laryngectomie is uitgevoerd;
  - militaire oorlogsblinden;
  - personen die blijvend arbeidsongeschikt en invalide zijn.
54. Zo moeten soms ook bepaalde voorwaarden betreffende de andere categorieën van begunstigden manueel worden gecontroleerd. Dat is met name het geval voor de personen van wie het inkomen is gewijzigd na ontvangst van het laatste aanslagbiljet (pensioen, recente invaliditeit, ...).
55. Het BIPT verifieert overigens maximaal een keer om de twee jaar of de huidige begunstigden nog altijd voldoen aan de toekenningsvoorwaarden.

---

<sup>22</sup> Zie artikel 22, § 2, van de bijlage bij de WEC.

### 2.3.2. STTS-cijfergegevens

56. De cijfers hieronder werden gegenereerd door de STTS-applicatie.
57. Het sociaal tarief was in september 2021 toegekend aan 208.645 begunstigen.
58. De tabellen hieronder geven de activiteit van de databank in 2020 en 2021 (9 eerste maanden) weer en maken daarbij een onderscheid tussen de geautomatiseerde procedure (figuur 4) en de manuele procedure (figuur 5).
59. Van 1 januari 2020 tot 30 september 2021 moesten er slechts 5.201 dossiers van de 66.011 aanvragen van een sociaal tarief manueel te worden behandeld (d.i. 7,88 %).

Resultaat	2020		2021 (1-09/2021)	
	# dossiers	%	# dossiers	%
<b>Ja (versturen van een geautomatiseerd antwoord aan de operator die de aanvraag indient)</b>	14.691	42,57%	12.884	40,90%
<b>Nee, wegens ander sociaal tarief binnen het huishouden (versturen van een brief gegenereerd door STTS)</b>	1.133	3,28%	986	3,13%
<b>Nee, want beantwoordt niet aan de voorwaarden (versturen van een brief gegenereerd door STTS)</b>	18.685	54,15%	17.362	55,97%
<b>Totaal</b>	34.509	100%	31.502	100%

Figuur 4: Aanvragen voor een sociaal tarief ingediend in 2020 en 2021 en resultaat van de verificatie van de toekenningsvoorwaarden door de STTS-applicatie.

Resultaat	2020		2021 (1-09/2021)	
	# dossiers	%	# dossiers	%
<b>Ja, na beslissing van het BIPT (manueel)</b>	1.403	8,04%	1.504	9,91%
<b>Nee, na beslissing van het BIPT (manueel)</b>	1.221	7,00%	1.073	7,07%
<b>Nee, door afsluiten wegens uitblijven van antwoord (automatisch)</b>	14.820	84,96%	12.602	83,02%
<b>Totaal</b>	17.444	100%	15.179	100%

Figuur 5: Manuele verwerking van de aanvragen van een sociaal tarief in 2020 en 2021.

60. Zoals hierboven aangegeven, verifieert het BIPT, parallel met de behandeling van de nieuwe aanvragen, maximaal een keer om de twee jaar, of de huidige begunstigden nog altijd voldoen aan de toekenningsvoorwaarden.
61. Deze procedure is ook deels geautomatiseerd en de manuele behandeling beperkt, zoals blijkt uit de figuren 4 en 5 hieronder. Van 1 januari 2020 tot 30 september 2021 moesten slechts 6.233 dossiers van de 180.343 manueel te worden behandeld (d.i. 3,46%).

Resultaat	2020		2021 (1-09/2021)	
	# dossiers	%	# dossiers	%
<b>Ja (geen actie)</b>	111.466	89,74%	48.950	87,20%
<b>Nee, wegens ander sociaal tarief binnen het huishouden (versturen van een brief gegenereerd door STTS)</b>	0	0,00%	0	0,00%
<b>Nee, want beantwoordt niet aan de voorwaarden (versturen van een brief gegenereerd door STTS)</b>	1.274	10,26%	7.187	12,80%
<b>Totaal</b>	124.206	100%	56.137	100%

*Figuur 6: Verificaties van de dossiers in 2020 en 2021 en resultaten gegeven door de STTS-applicatie.*

Resultaat	2020		2021 (1-09/2021)	
	# dossiers	%	# dossiers	%
<b>Ja, na beslissing van het BIPT</b>	2.507	17,79%	1.903	21,93%
<b>Nee, na beslissing van het BIPT</b>	1.209	8,58%	614	7,07%
<b>Nee, door automatisch afsluiten wegens uitblijven van antwoord</b>	10.337	73,63%	6.162	71,00%
<b>Totaal</b>	14.093	100%	8.679	100%

*Figuur 7: Manuele behandeling van de verificaties van de dossiers in 2020 en 2021.*

62. Het groot aantal verificaties van de dossiers sinds 2017 verklaart de afname van het aantal begunstigden van het sociaal tarief, terwijl het aantal aanvragen van een sociaal tarief constant blijft.

63. De afname van het aantal begunstigden zou eveneens kunnen verklaard worden doordat we een groeiend aantal overlijdens in de laatste jaren hebben gezien bij de personen met het sociaal tarief (een verband met de COVID-19-pandemie is niet uitgesloten).

## **2.6. Conclusie van de monitoring**

64. Het BIPT concludeert dat het feit dat geen enkele aanbieder is aangewezen voor de verstrekking van het geografische element van de universele dienst, geen invloed heeft gehad op het niveau van bescherming van de consumenten.
65. Wat het sociale element van de universele dienst betreft, observeert het BIPT dat het aantal begunstigden is gedaald. De verhouding van de automatische verificaties van de toekenningsvoorwaarden is eveneens gedaald aangezien de opgelopen vertraging bij de verificaties kon worden weggewerkt en de verificaties nu up-to-date zijn.

## **Hoofdstuk 3. Aanpassing van de wetgeving**

### **3.1. Omzetting van het Europees wetboek voor elektronische communicatie**

66. Het Wetboek is op 17 december 2018 in het Publicatieblad van de Europese Unie gepubliceerd. Het hervormt het Europese kader betreffende de elektronische communicatie en bevat dus een nieuwe reglementaire basis voor de universele dienst.
67. Het wetsontwerp tot omzetting van het Wetboek is recent in de plenaire vergadering van de Kamer van Volksvertegenwoordigers aangenomen.
68. De belangrijkste elementen van de omzetting inzake de universele dienst zijn hieronder vermeld.

#### ***Aanduiding van de aanbieder van het geografische element***

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

### ***Functionele internettoegang***

71. De snelheid voor functionele internettoegang werd krachtens het koninklijk besluit van 2 april 2014 vastgelegd op minstens 1 Mbps alle dagen van het jaar, op alle uren van de dag, behalve tijdens een maximumperiode van een uur per dag. Het Wetboek voorziet voortaan in een adequate breedbandinternettoegangsdienst die minstens de verstrekking van de diensten die in zijn bijlage V vermeld zijn, moet mogelijk maken. Hier zijn enkele voorbeelden :
  - 71.1. e-mail;
  - 71.2. opzoeken van vacatures en instrumenten daarvoor;
  - 71.3. internetbankieren;
  - 71.4. gebruik van e-overheidsdiensten;
  - 71.5. gesprekken en videogesprekken (standaardkwaliteit).
72. Het BIPT is gestart met een analyse om de minimumsnelheid van de internettoegang te herzien in het kader van de universele dienst, om zo te voldoen aan de eisen van het Wetboek<sup>23</sup>.
73. Ook de nationale wetgeving is aangepast via de omzettingwet om te verwijzen naar het nieuwe begrip van "adequate breedbandinternettoegangsdienst".

### ***Kwaliteitseisen***

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

### ***Tariefplafond***

77. Artikel 84 van het Europees wetboek bepaalt dat alle consumenten tegen een "betaalbaar tarief" toegang moeten hebben tot een beschikbare adequate breedbandinternettoegangsdienst en tot spraakcommunicatiediensten op een vaste locatie.
78. Het Wetboek bepaalt in artikel 85 dat de regulator de evolutie en het niveau van retailprijzen moet monitoren, in overleg met andere bevoegde autoriteiten. Indien, in het licht van de nationale omstandigheden, blijkt dat de retailtarieven niet betaalbaar zijn omdat consumenten met een laag inkomen of bijzondere sociale behoeften, geen toegang tot die diensten hebben, dan mogen maatregelen worden getroffen die beogen de betaalbaarheid van een universele dienst voor deze consumenten te garanderen (zie punt 3.2 hieronder, betreffende sociale tarieven).

---

<sup>23</sup>      Wekplan      2021      van      het      BIPT,      pagina      41      :  
<https://www.bipt.be/index.php/consumenten/publicatie/werkplan-2021>



79. De omzettingwet biedt de Koning de mogelijkheid om het tariefplafond te bepalen, indien nodig, na verificatie van de nationale retailprijzen. Wat deze verificatie betreft, verwijst het BIPT naar de nationale prijzenstudie die regelmatig wordt uitgevoerd en die het meer bepaald mogelijk kan maken om de prijsevoluties van de tariefplannen die overeenstemmen met de gebruikte profielen te monitoren.

### 3.2. Sociale tarieven

80. De federale regering kondigde in het regeerakkoord van 30 september 2020 aan dat zij de sociale tarieven wenst te hervormen. De regering heeft aldus bevestigd "*de mogelijkheid [te willen onderzoeken] om de consument die geniet van het sociaal tarief voor telecom de keuze te laten maken voor mobiele diensten in plaats van vaste.*"<sup>24</sup>
81. De vice-eersteminister Petra De Sutter heeft dus gesprekken gestart om de sociale telecommtarieven te hervormen. Deze gesprekken zijn vertaald in een voorontwerp van wet dat het BIPT, op verzoek van de vice-eersteminister, ter raadpleging heeft voorgelegd<sup>25</sup>.
82. Dit voorontwerp van wet is opgebouwd uit de volgende elementen:
- 82.1. automatisering van de vaste sociale tarieven;
  - 82.2. invoering van een mobiel sociaal tarief;
  - 82.3. aanpassing van de categorieën van begunstigten van het sociaal tarief: het vaste sociaal tarief wordt toegekend aan personen die een verhoogde tegemoetkoming genieten en het mobiele sociaal tarief aan personen die een verhoogde tegemoetkoming genieten en die een visuele of auditieve beperking hebben;
  - 82.4. indexering van de kortingsbedragen.
83. Voor het overige bepaalt het voorontwerp van wet dat het beheer van de toekenning van de sociale telecommtarieven zal overgenomen worden door de FOD Economie, die momenteel belast is met de toekenning van de sociale energietarieven.

---

<sup>24</sup> Regeerakkoord van 30 september 2020, blz. 50: [https://www.belgium.be/sites/default/files/Regeerakkoord\\_2020.pdf](https://www.belgium.be/sites/default/files/Regeerakkoord_2020.pdf)

<sup>25</sup> De raadplegingstermijn loopt tot 30 januari 2021: <https://www.bipt.be/consumenten/publicatie/raadpleging-met-betrekking-tot-de-hervorming-van-de-sociale-tarieven-inzake-elektronische-communicatie>

## Hoofdstuk 4. Conclusie

84. Uit de in dit verslag voorgestelde informatie blijkt dat het feit dat geen enkele aanbieder is aangeduid voor de verstrekking van het geografische element van de universele dienst zoals vandaag gedefinieerd<sup>26</sup>, niet leidt tot een beperking van de bescherming die de eindgebruikers genieten.
85. Wat de omzetting van het Europees wetboek voor elektronische communicatie betreft, is de omzettingswet, die het nieuwe toepasselijke kader van de universele dienst bepaalt, aangenomen in de plenaire vergadering van de Kamer van Volksvertegenwoordigers en zou binnenkort officieel moeten bekendgemaakt worden.
86. Tot slot wordt het voorstel tot hervorming van de sociale tarieven, op verzoek van de vice-eersteminister Petra De Sutter, momenteel ter raadpleging voorgelegd.

Axel Desmedt  
Lid van de Raad

Bernardo Herman  
Lid van de Raad

Luc Vanfleteren  
Lid van de Raad

Michel Van Bellinghen  
Voorzitter van de Raad

---

<sup>26</sup> Ter herinnering, de bitsnelheid van functionele internettoegang is momenteel vastgelegd op 1 Mbps.