



Belgisch Instituut voor
postdiensten en telecommunicatie

**Mededeling van de Raad van het BIPT
van 19 december 2023
met betrekking tot de monitoring van de universele
dienst op telecommunicatiegebied voor 2023**

INHOUDSOPGAVE

1.	Voorwoord	3
2.	Monitoring van de universele dienst.....	5
2.1.	Universele dienst: het geografisch element	5
2.1.1.	<i>Context</i>	5
2.1.2.	<i>Beschikbaarheid van de adequate breedbandinternettoegang</i>	6
2.1.3.	<i>Kwaliteit</i>	13
2.1.4.	<i>Betaalbaarheid van het geografische element</i>	15
2.1.5.	<i>Conclusie betreffende het geografische element</i>	18
2.2.	Universele dienst: het sociale element.....	20
2.2.1.	<i>Context</i>	20
2.2.2.	<i>STTS-cijfergegevens</i>	21
2.3.	Conclusie van de monitoring	25
3.	Aanpassing van het wettelijke en regelgevende kader	26
3.1.	Geografische element: koninklijk besluit van 10 september 2023	26
3.2.	Sociale element: hervorming van de sociale tarieven	26
3.2.1.	<i>Invoering van een nieuw stelsel van het sociaal tarief</i>	26
3.2.2.	<i>Huidig stelsel van het sociaal tarief</i>	27
4.	Conclusie	29

1. Voorwoord

1. Dit monitoringsverslag wordt uitgevoerd conform artikel 103 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie (hierna "WEC"). In dit artikel wordt bepaald dat het BIPT verantwoordelijk is om de uitvoering van de universeledienstverplichtingen te controleren en om eventuele aanpassingen aan deze verplichtingen voor te leggen in een jaarverslag bestemd voor de minister¹.
2. In dit verslag heeft het BIPT die controle uitgevoerd aan de hand van diverse bronnen. Deze bronnen houden rekening met de recentst beschikbare gegevens en worden in voetnoten vermeld.
3. Deel 2 behelst een verslag van de universeledienstmonitoring voor het jaar 2023. Vandaag zijn slechts twee universeledienstverplichtingen van toepassing: het geografische element (waarvoor geen aanbieder is aangewezen)² en het sociale element³.
4. Wat het geografische element betreft, gaat het Instituut na of de afwezigheid van een aangewezen aanbieder een invloed heeft gehad op de beschikbaarheid van de dienst, het prijsniveau en de kwaliteit van de toegang tot een breedbandinternetdienst.
5. Er wordt opgemerkt dat de internettoegang in het kader van de universele dienst in het verleden geregeld werd door het 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 (hierna "koninklijk besluit van 2 april 2014"). Deze legde de minimumsnelheid van internettoegang vast op 1 Mbps.
6. Het koninklijk besluit van 10 september 2023 tot vaststelling van de snelheid voor adequate breedbandinternettoegang in het kader van de verstrekking van het geografische element van de universele dienst inzake elektronische communicatie (hierna "koninklijk besluit van 10 september 2023") legt voortaan de minimale downloadsnelheid van de adequate toegang vast op 10 Mbps. In hetzelfde koninklijk besluit wordt bepaald dat op 1 januari 2027 de snelheid wordt verhoogd tot 30 Mbps. Het recht op een minimumsnelheid van 10 Mbps zal echter pas effectief zijn na de eventuele identificatie van een of meer universeledienstverleners.
7. Wat het sociale element betreft, deelt het Instituut cijfergegevens mee met betrekking tot de verstrekking van het sociaal tarief in 2023.

¹ Artikel 103 van de WEC, eerste en tweede lid: "*Het Instituut is belast met de controle op de uitvoering van de universele dienstverplichtingen onder de in de bijlage vastgelegde technische en tarifaire voorwaarden. Daartoe kan het een onafhankelijke revisor aanwijzen, en dit op kosten van de betrokken aanbieder tenzij de aanbieder van ambtswege werd aangeduid, in welk geval de kosten ten laste van het fonds zijn. Het Instituut brengt jaarlijks uiterlijk tegen 31 december verslag uit aan de minister over mogelijke aanpassingen aan de universele dienstverplichtingen.*"

² Artikel 70 van de WEC.

³ Artikel 74 van de WEC.

8. In deel 3 wordt de ontwikkeling van het wetgevingskader besproken, met inbegrip van een beschrijving van de inhoud van de in 2023 aangenomen hervorming van de sociale tarieven, die op 1 maart 2024 in werking zal treden.

2. Monitoring van de universele dienst

2.1. Universele dienst: het geografisch element

2.1.1. Context

9. Het vaste geografische element van de universele dienst bestaat uit de verstrekking tegen een betaalbare prijs op het gehele grondgebied van toegang, op een vaste locatie, tot een beschikbare adequate breedbandinternettoegangsdienst en tot spraakcommunicatiediensten, van een gespecificeerde kwaliteit, met inbegrip van de aansluiting op het net⁴.
10. Deze diensten moeten verstrekt worden aan iedereen die daartoe een redelijk verzoek indient, ongeacht diens geografische locatie.
11. Proximus werd belast met de uitvoering van de universeledienstverplichtingen tot 1 augustus 2013. Sinds die datum is conform artikel 71 van de WEC geen enkele aanbieder van het geografische element van de universele dienst aangewezen.
12. Teneinde ten minste de verstrekking van de in bijlage V bij het Europees wetboek voor elektronische communicatie (hierna "Wetboek") vermelde diensten mogelijk te maken en rekening te houden met de werkzaamheden van het orgaan van Europese regelgevende instanties voor elektronische communicatie ("Berec") op dit gebied, is het regelgevingskader voor de levering van het geografische element van de universele dienst voor elektronische communicatie in september 2023 gewijzigd.
13. In het koninklijk besluit van 10 september 2023 wordt de minimale downloadsnelheid van de adequate breedbandinternettoegangsdienst vastgesteld op ten minste 10 Mbps en wordt deze snelheid vanaf 1 januari 2027 verhoogd tot 30 Mbps. Deze snelheid zal door de universeledienstverlener(s) aangewezen krachtens artikel 71 van de WEC, moeten worden verstrekt, alle dagen van het jaar, op alle uren van de dag, behalve eventueel tijdens een maximumperiode van een uur per dag. Er zij op gewezen dat het koninklijk besluit van 10 september 2023 geen "onmiddellijk recht" creëert. De aanwijzing van deze aanbieders kan alleen worden uitgevoerd nadat is vastgesteld in welke zones de minimumsnelheid niet beschikbaar is. Effectieve toegang tot deze minimumsnelheid is dus pas mogelijk nadat de zones in kwestie en de universeledienstverlener(s) voor die zones zijn geïdentificeerd.
14. Voor zover dit verslag de toestand van de universele dienst in 2023 beoogt te analyseren, hebben de overwegingen die hieronder worden uiteengezet, enerzijds betrekking op de levering van een dienst voor functionele internettoegang (1 Mbps – situatie vóór de inwerkingtreding van het koninklijk besluit van 10 september 2023) en anderzijds de levering van een adequate breedbandinternettoegangsdienst (10 Mbps – situatie na de inwerkingtreding van het koninklijk besluit van 10 september 2023).
15. Het geografische element van de universele dienst omvat ook de dienst voor vaste telefonie. De gegevens over de beschikbaarheid van de dienst in dit verslag concentreren zich op de

⁴ Artikel 70, § 1, van de WEC.

dienst voor vast internet, aangezien de dekking van vaste telefonie gelijk is aan de dekking van vast internet.

2.1.2. Beschikbaarheid van de adequate breedbandinternettoegang

2.1.2.1. Dekking van de vaste netwerken

16. Sinds april 2016 publiceert het BIPT een "atlas" van de dekking inzake vaste internettoegang, die beschikbaar is op het dataportaal van het BIPT⁵. Sinds 2022 zijn er dekkingsgegevens beschikbaar op adresniveau.
17. De gepubliceerde kaarten geven de dekking weer van de vaste-breedbandnetwerken in België, voor de statistische sectoren. Het percentage van de huishoudens die op de breedbandtoegangsdienst kunnen worden aangesloten, wordt aangegeven volgens de verschillende downloadsnelheden (1, 10, 30, 50, 100, 350 en 1.000 Mbps).
18. Zoals hierboven vermeld, legde het kader voor de universele dienst tot september 2023 een snelheid van 1 Mbps vast om functionele internettoegang mogelijk te maken. In september 2023 is het toepasselijke kader geëvolueerd waarbij de snelheid van de adequate breedbandinternettoegang is vastgesteld op 10 Mbps en op 30 Mbps vanaf januari 2027.
19. Op basis van de dekkingsgegevens die het BIPT in december 2023 gepubliceerd heeft, kan worden geconcludeerd dat het aandeel huishoudens die via een vast netwerk een snelheid van 1 Mbps kunnen genieten, 99,96% bedraagt.
20. Naar aanleiding van de herdefinitie van de snelheid waarmee een adequate breedbandinternettoegang mogelijk is, wordt ook de dekking van de vaste breedbandnetwerken voor de drempels van 10 en 30 Mbps weergegeven:
 - Op de snelheid van 10 Mbps is 99,78% van de huishoudens gedekt, wat betekent dat ongeveer 11.000 huishoudens niet gedekt zijn;
 - En op de snelheid van 30 Mbps is 99,48% van de huishoudens gedekt, wat betekent dat ongeveer 26.500 huishoudens niet gedekt zijn.
21. Wij herinneren eraan dat de verbinding met breedbandinternettoegang in het kader van de universele dienst alleen in de hoofdverblijfplaats van de consument moet worden gewaarborgd, zowel voor de functionele toegang (1 Mbps) als voor de adequate toegang (10 Mbps, daarna 30 Mbps).

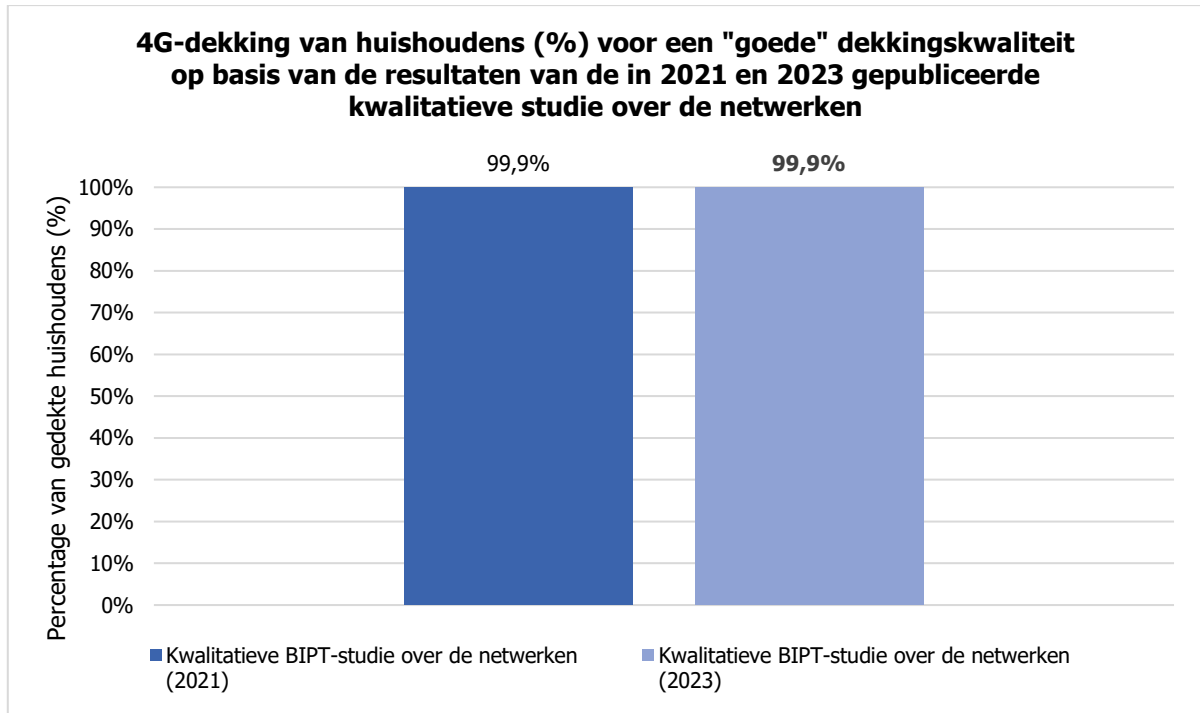
2.1.2.2. Bestaande alternatieve oplossingen voor de vaste netwerken in België

22. De universele dienst is technologie-neutraal, wat impliceert dat zowel draadverbindingen als draadloze verbindingen kunnen worden gebruikt⁶. We kunnen in dat opzicht draadloze technologieën, zoals mobiel en satelliet, noemen.

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

⁶ Considerans 214 van het Wetboek.

23. Wat mobiele telefonie betreft, tonen de cijfers waarover het BIPT beschikt de volgende resultaten voor de 4G-dekking⁷ van een "goed" kwaliteitsniveau in termen van het grondgebied:



Figuur 1. 4G-dekking van het nationale grondgebied (bron: vaste Atlas van het BIPT)

24. Op basis van de resultaten van de in 2021 door het BIPT gepubliceerde kwalitatieve studie en de in 2023 gepubliceerde versie over de netwerken blijkt uit figuur 1 dat de dekking door ten minste één mobiele operator (geaggregeerde dekking) in beide versies 99,9% bedraagt. Het gaat dus om een bijna volledige dekking van het grondgebied. In absolute cijfers is het aantal niet-gedekte huishoudens gestegen van 5.122 tot 3.540, wat een verbetering van de mobiele dekking betekent.
25. Volgens de informatie waarover het BIPT beschikt, schommelt in 2022 de gemiddelde maximale downloadsnelheid van het 4G-netwerk van Orange, Telenet en Proximus tussen 65,8 Mbps en 82,4 Mbps⁸. De nieuwe snelheden die voor het geografische element van de universele dienst zijn vastgesteld, zouden dus in theorie moeten gedekt kunnen worden door de 4G-netwerken.
26. Wat de ontwikkeling van 5G betreft heeft het BIPT op 20 juli 2022 de laatste fase van de veiling van het radiospectrum afgerond. Dankzij die ontwikkeling zal de dekking in de witte zones uitgebreid kunnen worden via oplossingen van het type "Fixed Wireless Access" (FWA). Dankzij die technologie kan immers een ultrasnelle internetdienst verstrekt worden via een draadloze verbinding die een theoretische snelheid tot 100 Mbps haalt, wat een oplossing kan zijn in de zones waarin de ontwikkeling van de vaste netwerken complex blijkt. De 5G-frequenties zijn pas in de zomer van 2022 toegewezen, zodat de dekking van het 5G-netwerk

⁷ [Kwalitatieve studie van vaste en mobiele breedbandnetwerken in België \(2021\) | BIPT](#), blz. 24 en [kwalitatieve studie betreffende de vaste en mobiele breedbandnetwerken in België \(2023\) | BIPT](#), blz. 30.

⁸ Kwalitatieve studie betreffende de vaste en mobiele breedbandnetwerken in België 2023 | BIPT, blz. 40.

van de verschillende operatoren op het Belgische grondgebied nog niet officieel in kaart is gebracht.

27. In theorie bieden satellietaanbieders hun diensten aan op het gehele grondgebied. In oktober 2023 heeft de afdeling "Networks & Services" van het BIPT stappen ondernomen om de operatoren te identificeren die telecommunicatiediensten zouden verlenen aan particulieren (B2C-klienten) en professionals (B2B-klienten) in België via een satellietnetwerk. De bestudeerde telecommunicatiediensten hebben voornamelijk betrekking op de internettoegang en, in voorkomend geval, ook op telefonie. De bedrijven die dergelijke diensten verlenen, moeten zich bij het BIPT aanmelden.
28. Deze stappen zullen het BIPT ook in staat stellen een volledige lijst van in België actieve satellietoperatoren voor het grote publiek beschikbaar te stellen. Er wordt gewerkt aan deze lijst. Ze zal ertoe bijdragen dat deze operatoren zichtbaarder worden voor consumenten die verblijven in zones die onvoldoende gedekt worden door vaste en/of mobiele netwerken.
29. Tevens dient erop te worden gewezen dat de dekking van de witte zones kan worden verbeterd via een straalverbinding. Deze oplossing bestaat erin om, via een radiogolf, de straatverdeelkast te verbinden met de centrale van de operator (in plaats van een rechtstreekse verbinding via glasvezel, wat duurder is). De prijs van de radioverbindingen in de witte zones zijn overigens in 2018 verlaagd, om het gebruik ervan aan te moedigen.
30. Bovendien hebben sommige overheden onlangs projecten gelanceerd om de dekking van vast en mobiel internet te verbeteren. Dat element komt uitvoerig aan bod in de punten 2.1.2.3 en 2.1.2.4. Er moet worden opgemerkt dat deze initiatieven strikt genomen geen verband houden 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.

2.1.2.3. Projecten bestemd voor de verbetering van de dekking van vast internet

31. Enkele initiatieven ter verbetering van de vaste connectiviteit in België beginnen concrete vorm aan te nemen.
32. In oktober 2021 heeft de minister van Telecommunicatie het nationale breedbandplan gelanceerd. Dat plan beoogt investeringen te ondersteunen in de zones , waar de netwerken met zeer hoge snelheid die een downloadsnelheid van minstens 100 Mbps bieden nog niet beschikbaar zijn en waar geen enkele operator voor 2025 plannen heeft om zo'n netwerk aan te leggen.⁹
33. Op het niveau van het Waalse Gewest kunnen we de oproepen tot projecten "Last mile" noemen waarvoor in totaal 26,5 miljoen euro financiële steun is uitgetrokken. Het budget is toegekend in de vorm van subsidies aan de operatoren om een vast netwerk met zeer hoge capaciteit (of "VHCN") in die zones uit te rollen. De twee oproepen tot het indienen van

⁹ Zie ook [NL - Nationaal plan voor herstel en veerkracht.pdf \(belgium.be\)](#), blz. 229 tot 239

projecten beogen 15.500 huishoudens te verbinden die geen toegang hebben tot een snelheid van 100 Mbps.¹⁰

34. Ook in het Waalse Gewest werd de oproep tot het indienen van projecten "Connectivité avancée" (vrije vertaling - "Geavanceerde connectiviteit") gepubliceerd op 30 november 2021. Dat project heeft tot doel de zones met een tekort aan vaste connectiviteit (witte en grijze zones) die op het Waalse grondgebied nog overblijven, te doen verdwijnen met behulp van diverse technologieën als alternatief voor glasvezel. De verschillende technologieën zijn onderverdeeld in vier technologieën, namelijk radiogolftechnologie (deel 1), micro-trenching (deel 2), 5G-technologie in de 3,5GHz-band (deel 4) en de andere technologieën (deel 3). Aan het einde van deze procedure zijn de winnaars geïdentificeerd voor elk van de technologieën¹¹: Proximus voor technologie 1¹², 2 en 3 en NSI IT voor technologie 4.
35. Bovendien heeft de Duitstalige Gemeenschap op 16 mei 2022 een protocolovereenkomst gesloten met Proximus en Ethias om op het grondgebied van de Duitstalige Gemeenschap (inclusief in de meest landelijke gebieden) via een joint venture genaamd Gofiber glasvezel uit te rollen. Deze uitrol zal uitgevoerd worden over een periode van vier jaar tussen 2023 en 2026 en zal het mogelijk maken de in de Duitstalige Gemeenschap geconstateerde kloof in dekking grotendeels te dichten. De eerste installatiewerkzaamheden van het glasvezelnetwerk vonden plaats in mei 2023 in de gemeente La Calamine in Hergenrath.¹³
36. In een persbericht van 29 juni 2022¹⁴ kondigde Proximus ook zijn plan aan om tegen 2032 zijn glasvezeldekking uit te breiden tot 95% van de Belgische woningen en ondernemingen, mits een definitief akkoord wordt bereikt met Belgische financiële partners, waaronder I4B (The Belgian Infrastructure Fund). Meer details over die aanleg zullen worden verstrekt zodra het definitieve akkoord gesloten is.
37. In een op 10 oktober 2023 gepubliceerd advies¹⁵ verklaarde het BIPT open te staan voor het bestuderen van elke samenwerkingsovereenkomst of ontwerp van samenwerkingsovereenkomst tussen operatoren in het kader van de uitrol van glasvezelnetwerken, op voorwaarde dat die overeenkomsten aan bepaalde criteria voldoen en voldoen aan het mededingingsrecht. Doordat dergelijke overeenkomsten in staat stellen dubbele implementatiekosten te vermijden, kunnen ze bijdragen tot een betere FTTH-dekking in minder dichtbevolkte gebieden.

¹⁰ [Résultats de l'Appel à projets "Last Mile" 2022 | DigitalWallonia.be](#) (vrije vertaling - Resultaten van de oproep tot het indienen van projecten "Last Mile" 2022 | DigitalWallonia.be) en [Appel à projets de connectivité fixe "Last mile" 2023 | DigitalWallonia.be](#) (vrije vertaling - Resultaten van de oproep tot het indienen van projecten "Last Mile" 2023 | DigitalWallonia.be)

¹¹ Voor meer informatie over de inhoud en de resultaten van deze oproep tot het indienen van projecten: [Marché "Digital Wallonia Connectivité avancée"](#). (vrije vertaling - Aanbesteding "Digital Wallonia geavanceerde connectiviteit") [Attribution et résultats | DigitalWallonia.be](#) (vrije vertaling - Toekenning en resultaten | DigitalWallonia.be)

¹² [Onhaye : premier village en zone blanche à pouvoir bénéficier de l'internet très haut débit - rtbf.be](#) (vrije vertaling - Onhaye: eerste dorp in witte zone dat zeer snel internet krijgt)

¹³ Nieuwsartikelen gepubliceerd op 15 mei 2023: [Début des travaux d'installation de la fibre optique en Communauté germanophone | RTL Info](#) (vrije vertaling - Start van de installatiewerkzaamheden van glasvezel in de Duitstalige Gemeenschap); [Erste Verteilerstation für Glasfasernetz eingeweiht - BRF Nachrichten](#) (vrije vertaling - Eerste verdeelstation voor glasvezel ingewijd)

¹⁴ [Proximus kondigt ambitie aan om dekkingsgraad voor fiber uit te breiden tot 95% van de Belgische woningen en bedrijven, met de ambitie om 100% gigabit coverage te bereiken tegen 2032 | Proximus-groep](#)

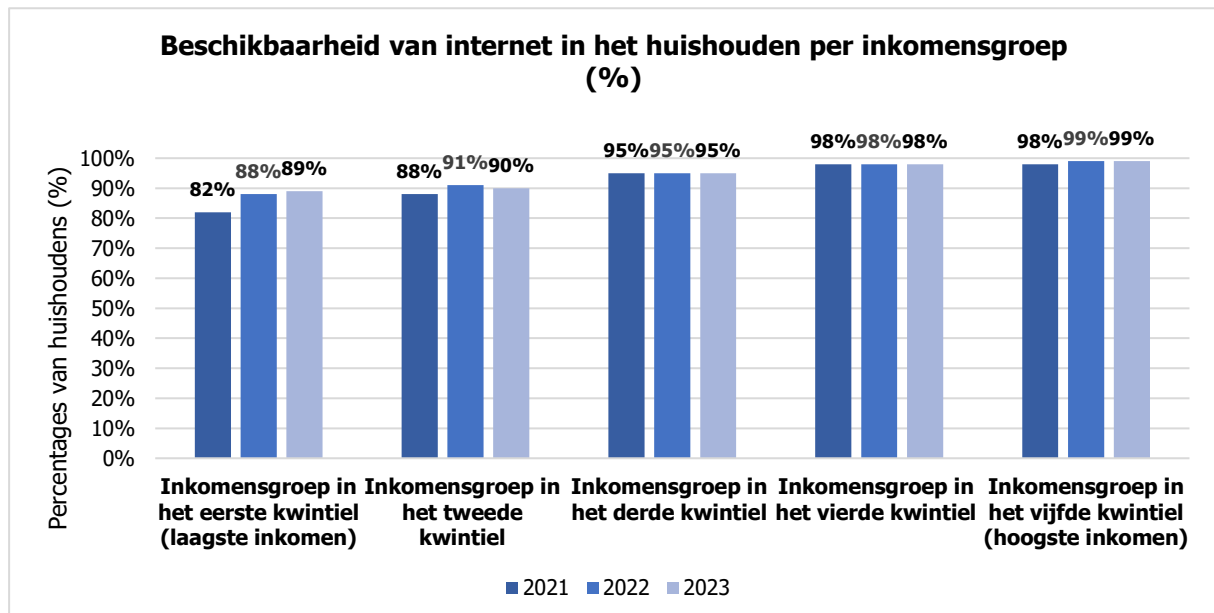
¹⁵ [Mededeling van 10 oktober 2023 over samenwerking bij de uitrol van FTTH-netwerken | BIPT](#)

2.1.2.4. Projecten bestemd voor de verbetering van de dekking van mobiel internet

38. Wat betreft de verbetering van de mobiele connectiviteit via de uitrol van 5G-netwerken in het land, hebben sommige operatoren hun streefdoelen aangekondigd.
39. Dankzij de toewijzing van 5G-spectrum streeft Proximus ernaar om tegen 2025 een volledige 5G-dekking van België te bereiken¹⁶ en Orange streeft tegen 2023 naar 5G-dekking van 40% van de Belgische bevolking en een 5G-dekkingspercentage van 90% tegen 2025¹⁷. Telenet is van plan om tegen 2025 5G in het gehele netwerk (inclusief BASE) te implementeren.¹⁸
40. Net als satelliet zou 5G daarom kunnen dienen als een alternatieve oplossing voor huishoudens die wonen in gebieden met onvoldoende vaste netwerkdekking.

2.1.2.5. ICT-enquête bij huishoudens en individuen¹⁹

41. Volgens de meest recente ICT-enquête die Statbel in 2023 bij huishoudens heeft gehouden, beschikt 94% van de Belgische huishoudens met ten minste een persoon tussen 16 en 74 jaar daadwerkelijk over een internetaansluiting. Huishoudens met kinderen hebben daarbij duidelijk vaker een internetaansluiting dan huishoudens zonder kinderen (99% tegenover 93%).
42. Uit dezelfde enquête blijkt dat de beschikbaarheid van internet thuis ook varieert naar gelang van de inkomensgroep (van het 1e tot 5e kwintiel) waartoe de huishoudens behoren. De onderstaande figuren 2 en 3 illustreren die vaststelling.



Figuur 2. Beschikbaarheid van internet in het huishouden per inkomstengroep (%) 2021 tot 2023 (bron: Statbel)

¹⁶ Zie het geïntegreerde jaarverslag 2022 van Proximus, blz. 31: [Jaarverslag 2022](#).

¹⁷ Zie het persbericht van Orange van 10 november 2022: Orange Belgium opende vandaag een Orange 5G Lab in La Grand Poste in Luik en presenteert meer dan acht 5G-gebruiksgevallen in samenwerking met lokale industrieën.

¹⁸ Zie het jaarverslag van Telenet van 2022, blz. 16: [Jaarverslag 2022 Telenet](#).

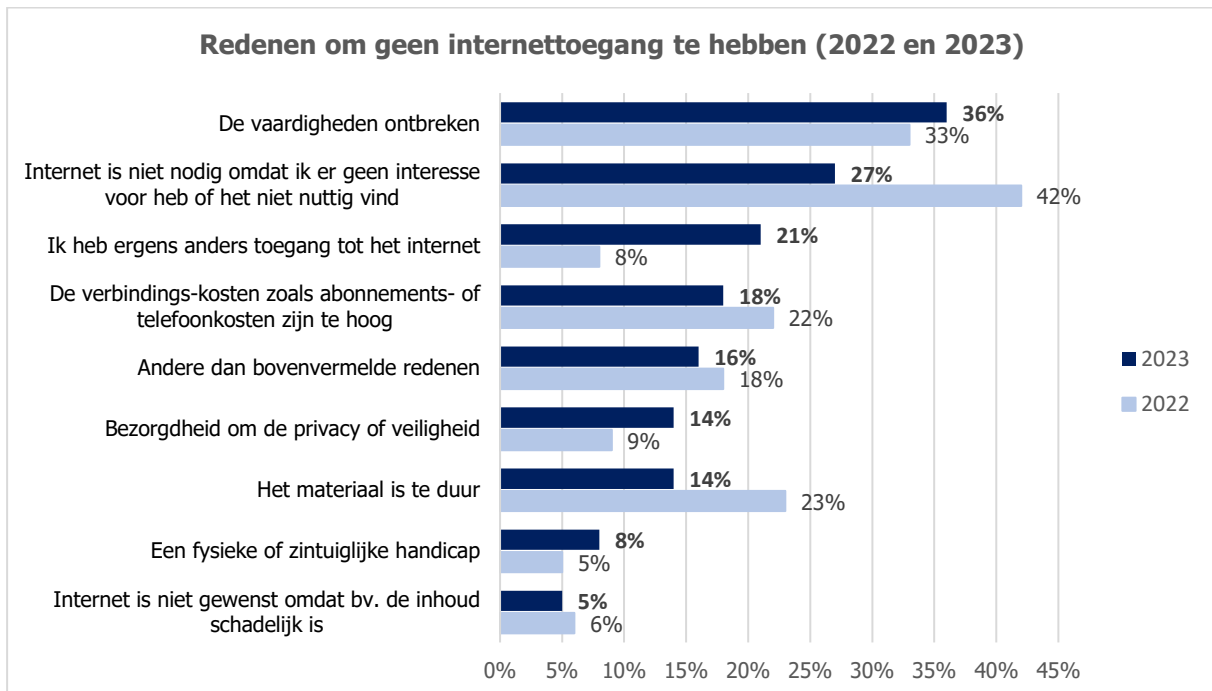
¹⁹ Enquête over het [ICT-gebruik in huishoudens](#) | Statbel (fgov.be) gepubliceerd op 21 november 2023.

43. Figuur 2 toont dat de beschikbaarheid van het internet in het huishouden tussen 2021 en 2023 voor vier van de vijf inkomensgroepen behouden of verbeterd is. Dit is inderdaad voor huishoudens in de categorie "Inkomstengroep in het tweede kwintiel", terwijl 91% van de huishoudens in 2022 een internetverbinding had, daalt dit percentage tot 90% in 2023.
44. Bovendien stellen we vast dat hoe hoger het inkomen van een huishouden, hoe groter de kans is dat het een internetverbinding heeft. Deze trend houdt in alle onderzochte jaren (2021, 2022 en 2023) aan. In 2023 toont figuur 3 een verschil van -10 procentpunten (hierna "pp") tussen de huishoudens met een lager inkomen (89%) en huishoudens met een hoger inkomen (99%).



Figuur 3. Verschil in procentpunten (pp) tussen de huishoudens in het 1e kwintiel en huishoudens in het 5e kwintiel van 2021 tot 2023 betreffende de beschikbaarheid van internet in het huishouden (bron: Statbel)

45. Deze resultaten wijzen op een moeilijkheid voor talrijke huishoudens met een laag inkomen om zich van de apparatuur te voorzien. Hoewel de kloof tussen de huishoudens met een lager inkomen (1e kwintiel) en de huishoudens met een hoger inkomen (5e kwintiel) blijft bestaan, is de kloof doorgaans kleiner aan het worden van -16 pp in 2021 (een verschil van -19,5%) tot -10 pp in 2023 (een verschil van -11,2%).
46. De onderstaande grafiek toont voor 2023 in dalende volgorde de redenen waarom Belgische huishoudens niet over een internetverbinding beschikken. De cijfers voor 2022 worden ter vergelijking ook weergegeven.



Figuur 4. Redenen aangevoerd door de huishoudens die niet over een internetverbinding beschikken (bron: ICT-gebruik in huishoudens 2022 en 2023)

47. In deze enquête houden de redenen die huishoudens aangeven dat ze thuis geen internetverbinding hebben niet alleen verband met de abonnements- of verbindingskosten, maar ook met andere aspecten.
48. In 2022 waren de drie belangrijkste redenen om geen toegang tot internet te hebben het gebrek aan interesse (42%), gebrek aan vaardigheden (33%) en de verbindingskosten (22%).
49. In vergelijking met 2023 staat het gebrek aan vaardigheden (36%) op de eerste plaats gevolgd door een gebrek aan interesse (27%) en ergens anders toegang tot internet (21%). We merken op dat in 2022 42% van de huishoudens zonder internetverbinding het gebrek aan interesse heeft genoemd, terwijl deze reden in 2023 slechts 27% naar voren komt, wat betekent dat het internet steeds meer als een noodzaak wordt gevoeld.
50. Dan komen de financiële aspecten naar voren, namelijk de verbindingskosten (18% tegenover 23% in 2022) en te duur materiaal (14% tegenover 22% in 2022) ex aequo met de bezorgdheid om de privacy of veiligheid (14%) maar achter "andere dan bovengenoemde redenen" (16%).
51. Het deel waarin financiële redenen een rol spelen, blijft echter aanzienlijk en betreft met name huishoudens met een beperkt inkomen, hoewel deze redenen minder belangrijk worden genoemd in vergelijking met 2022.
52. De bevoegdheden van het BIPT omvatten onder meer de bescherming van de belangen van de gebruikers rekening houdende met sociale inclusie, met een hoog niveau van bescherming, met duidelijke informatie en met transparantie. Met dit in gedachten wordt het steeds belangrijker om de Belgische burgers te ondersteunen bij hun digitale inclusie, met name door initiatieven als het sociale telecomtarief, waardoor betaalbare toegang tot een

internetverbinding voor huishoudens met een beperkt inkomen wordt vergemakkelijkt. Dit systeem wordt in detail beschreven in deel 2.2, dat betrekking heeft op het sociale element van de universele dienst.

53. Uit de figuren 2, 3 en 4 kunnen we concluderen dat de digitale kloof – dat wil zeggen de ongelijkheden in de toegang tot informatie- en communicatietechnologieën (ICT) – blijft bestaan tussen de huishoudens met een hoger inkomen en de huishoudens met een lager inkomen, maar de neiging heeft te dalen.
54. Uit figuur 4 kunnen we afleiden dat het probleem van het gebrek aan vaardigheden lijkt te groeien tussen 2022 (33%) en 2023 (36%).

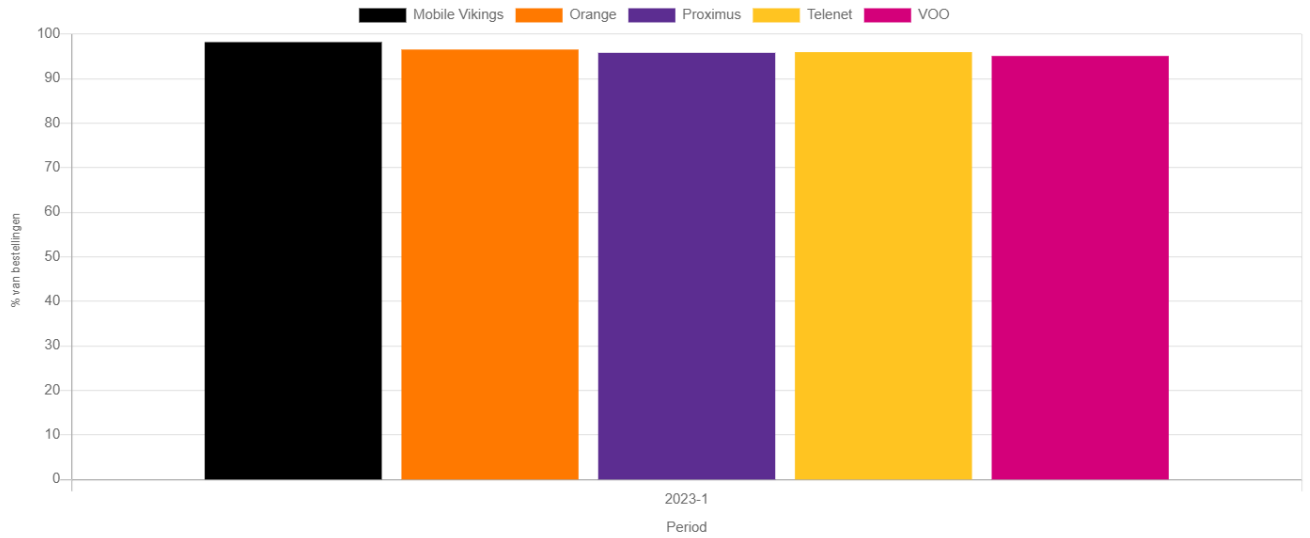
2.1.3. Kwaliteit

55. De diensten die bij wijze van het geografisch element van de universele dienst worden verstrekt, zijn beschikbaar op het gehele nationale grondgebied met een kwaliteitsniveau dat overeenkomstig de artikelen van bijlage 1 bij de WEC wordt bepaald.²⁰
56. Doordat geen aanbieder aangewezen is, bevat dit verslag evenwel geen specifieke statistieken in verband met de kwaliteitseisen voor de verstrekking van het geografische element van de universele dienst. Het BIPT houdt evenwel een algemeen toezicht op de kwaliteit van de elektronische-communicatiediensten aan de hand van de kwaliteitsbarometer die elk semester wordt bijgewerkt.
57. De kwaliteitsbarometer²¹ geeft een overzicht van de dienstverlening van bepaalde operatoren in de loop van de eerste helft van 2023 met betrekking tot verscheidene indicatoren. Dankzij de publicatie van deze indicatoren kunnen de consumenten geïnformeerd worden maar kan ook de concurrentie gestimuleerd worden door de operatoren aan te zetten hun dienstverlening te verbeteren.
58. Deze kwaliteitsindicatoren werden ingevoerd krachtens het besluit van het BIPT van 15 juli 2015 betreffende de indicatoren voor de kwaliteit van de diensten²². Deze indicatoren zijn gebaseerd op de wettelijke vereisten voor de kwaliteit van de universele dienst die van kracht waren vóór de omzetting van het Wetboek, maar zijn gemoderniseerd om realistische doelstellingen vast te stellen en om te voldoen aan de technologische ontwikkelingen op de markt.
59. Hier zijn enkele voorbeelden van inlichtingen die de kwaliteitsbarometer verschaft:
- de inachtneming van de aangekondigde datum voor de indienststelling van vast internet:

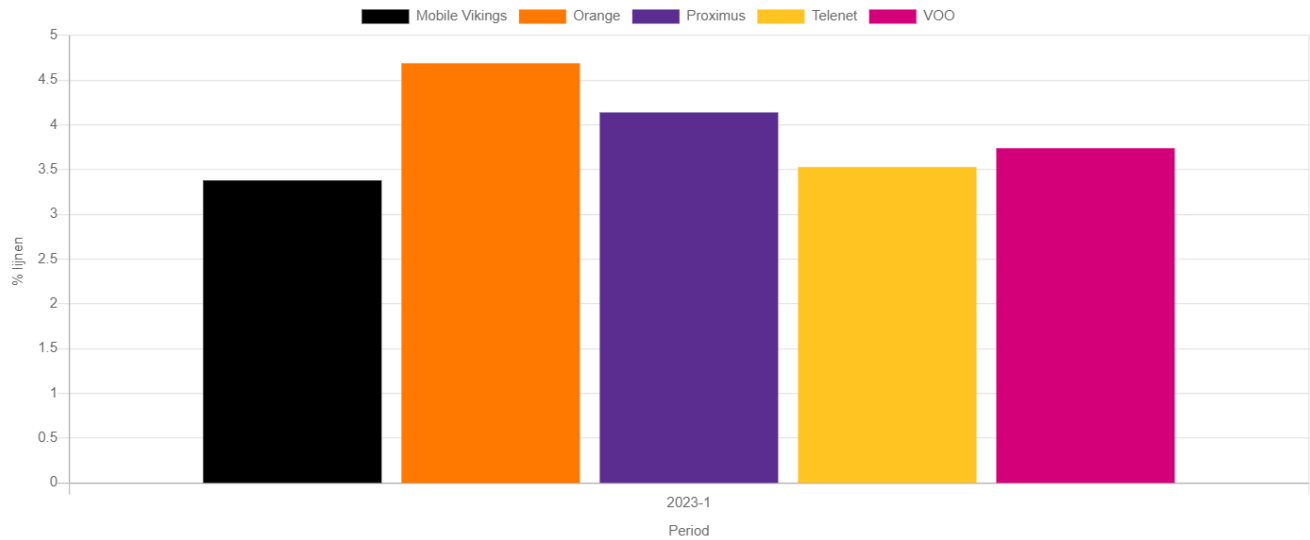
²⁰ Art. 69, § 1, van de WEC.

²¹ <https://www.bipt-data.be/nl/projects/barometer>

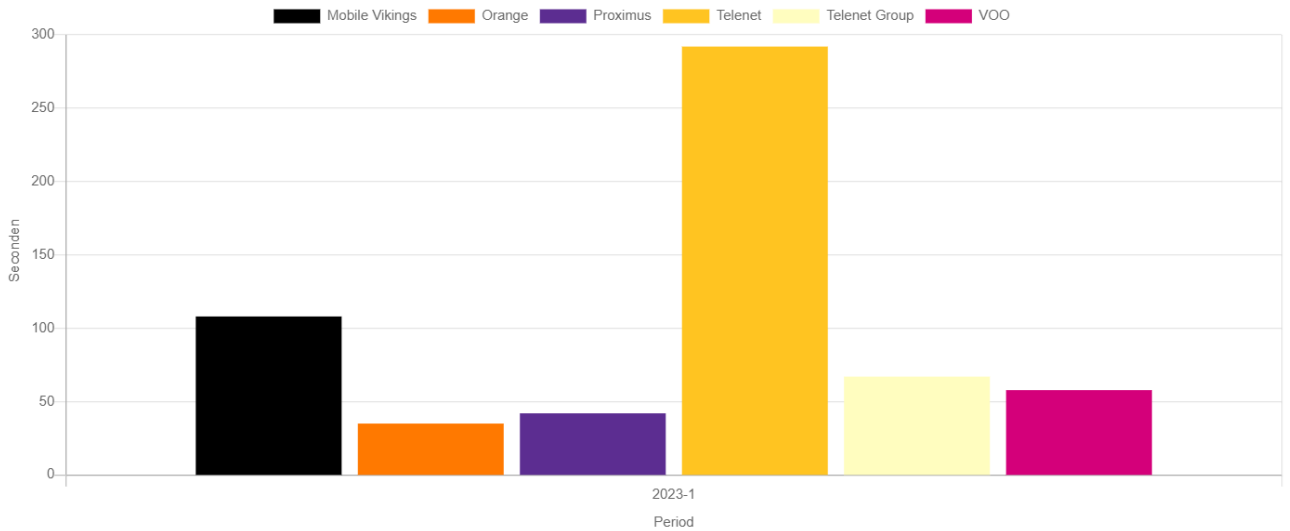
²² [Besluit van de Raad van het BIPT van 15 juli 2015 betreffende de indicatoren voor de kwaliteit van de diensten](#)



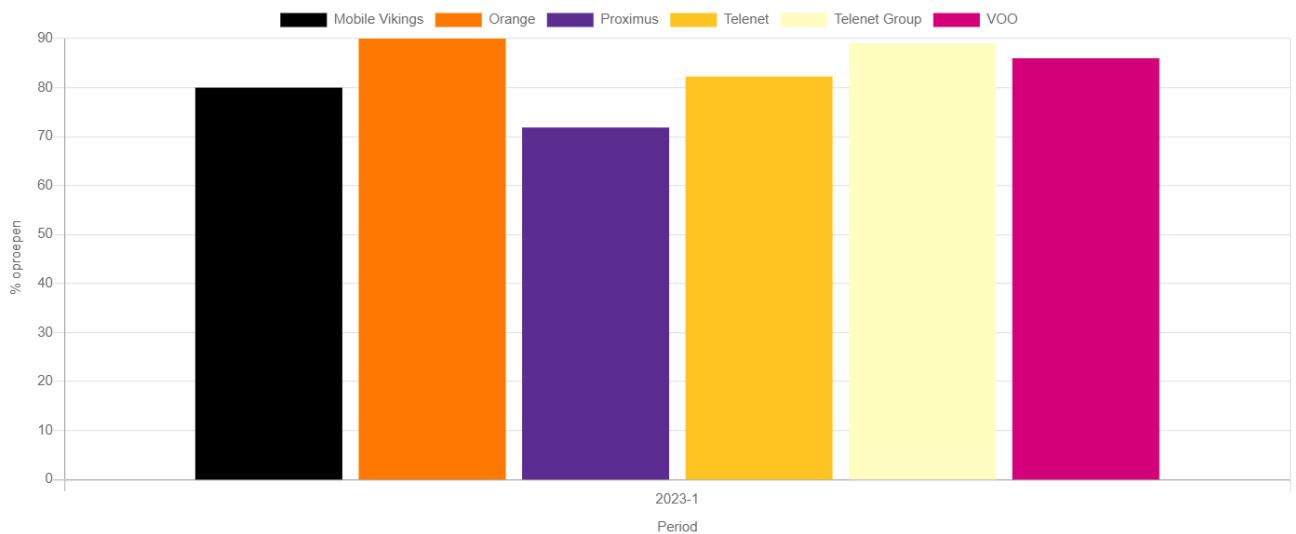
- het aandeel toegangslijnen waarop een defect of een storing werd vastgesteld, met uitsluiting van de problemen die toegeschreven kunnen worden aan de apparatuur en aan de installatie van de klant:



- gemiddelde responstijd van de klantendienst (in seconden):



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



2.1.4. Betaalbaarheid van het geografische element

60. De analyse van de betaalbaarheid van het geografische element is gebaseerd op de resultaten van de tariefvergelijker van het BIPT, bestetarief.be, in december 2023.
61. De tariefvergelijker van het BIPT is een tool die consumenten de mogelijkheid biedt om de voor hen meest voordelige optie te zoeken tussen alle op de Belgische particuliere markt beschikbare tariefplannen. De tarieftool vergelijkt alle 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.

62. De hieronder voorgestelde tariefgegevens zijn in december 2023 uit de tariefvergelijker gehaald. De gemiddelde maandelijkse kosten (GMK) die in dit deel worden vergeleken, weerspiegelen de kosten van het maandabonnement en eventuele activerings- en installatiekosten. Die kosten worden afgeschreven over een periode van 3 jaar.
63. Zoals hierboven vermeld, voor zover het geografische element betrekking heeft op het vaste internet en telefonie, worden de analyses uitgevoerd door enerzijds tariefplannen te onderzoeken die uitsluitend bestaan uit vast internet en anderzijds tariefplannen die vaste telefonie en ten minste vast internet in gebundelde aanbiedingen omvatten.
64. Volgens de meest recente statistieken van het BIPT²³ is vaste telefonie in 90,4% van de gevallen opgenomen in een bundel, tegenover 9,6% als standalone. Bovendien hebben minder personen toegang tot het vaste telefoonnetwerk nodig: het totale aantal toegangen tot het vaste telefoonnetwerk daalt (-10,3%), net als het spraakverkeer via vaste telefonie (-27% op een totaal van 3,79 miljard minuten). Dat kan onder meer worden verklaard doordat mobiele abonnementen steeds vaker onbeperkt bellen mogelijk maken en door het toenemende gebruik van diverse mobiele apps voor (video)gesprekken.

2.1.4.1. Vast internet

65. De snelheid van de functionele internettoegang is vastgesteld op 1 Mbps en sinds 10 september 2023 is de snelheid van de adequate snelle breedbandinternettoegang vastgesteld op 10 Mbps. Voor de tariefplannen voor vast internet die op de Belgische markt worden aangeboden wordt echter een veel hogere snelheid geadverteerd.
66. Om aan de specifieke kenmerken van de universele dienst te voldoen, worden in de tariefvergelijker voor het vaste internet de volgende verbruiscriteria in aanmerking genomen: een snelheid van ten minste 1 Mbps en geen specificatie voor het datavolume.
67. Volgens de tariefvergelijker blijkt uit onderstaande tabel dat de gemiddelde maandelijkse kosten van aanbiedingen onder de € 50 die overeenkomen met het geselecteerde profiel, variëren van € 5 tot € 49,32.
68. Sommige operatoren hebben overigens ook goedkopere aanbiedingen die uitsluitend toegankelijk zijn voor de meest kwetsbare huishoudens. Dit is het geval met de aanbiedingen Essential Internet van Telenet.
69. De aanbiedingen, die allemaal een snelheid van ten minste 1 Mbps mogelijk maken, worden hieronder weergegeven in oplopende volgorde van de GMK:

²³ [Mededeling van het BIPT van 9 juni 2023 betreffende de status van de elektronische-communicatie- en tvmarkt \(2022\)](#)

Operator	Naam van het plan	Soort technologie	Karakteristieken ²⁴	Maandabonnement ²⁵	GMK
Telenet ²⁶	Essential Internet FIVE	Mobiel	50 GB & max. snelheid van 5 Mbps	€ 5	€ 5
	Essential Internet TEN	Kabel	150 GB & max. snelheid van 30 Mbps	€ 10	€ 10
Orange	Home Flybox 15 GB	Mobiel	15 GB & max. snelheid van 210 Mbps	€ 20	€ 21,08
skyDSL	SkyDSL2+ thuis S	Satelliet	15 GB & max. snelheid van 12 Mbps	€ 16,90	€ 23,19
Scarlet	Loco	xDSL	50 GB & max. snelheid van 30 Mbps	€ 23	€ 23,81
Proximus	Internet Essential	xDSL	100 GB & max. snelheid van 50 Mbps	€ 25	€ 26,64
edpnet	VDSL XS (zonder modem)	xDSL	onbeperkt surfen & max. snelheid van 20 Mbps	€ 25,95	€ 27,34
Telenet	Easy Internet	Kabel	150 GB & max. snelheid van 100 Mbps	€ 33,29	€ 34,68
FASTFiber	VDSL 100 zonder modem	xDSL	onbeperkt surfen & max. snelheid van 100 Mbps	€ 34,95	€ 36,34
Youfone	DSL 100	xDSL	onbeperkt surfen & max. snelheid van 100 Mbps	€ 35	€ 37,78
United Telecom	Surf@Home VDSL	xDSL	onbeperkt surfen & max. snelheid van 150 Mbps	€ 35,95	€ 38,04
Zuny	Onbeperkt internet 200 Mbps	Kabel	onbeperkt surfen & max. snelheid van 200 Mbps	€ 39	€ 39
Mobile Vikings	Unlimited Fast Internet 100 Mbps	xDSL	onbeperkt surfen & max. snelheid van 100 Mbps	€ 40	€ 40

²⁴ Voor de identificatie van deze aanbiedingen is geen enkele specificatie van het datavolume in beschouwing genomen. Het BIPT stelt in dat geval voor dat de consumenten zelf oordelen of hiermee aan hun behoeften is voldaan.

²⁵ Naast de abonnementskosten kunnen er ook nog activerings- en/of installatiekosten zijn: zie GMK-kolom. Wanneer de maandelijkse kosten van het abonnement niet verschillen van de GMK, is dat omdat er geen activatie- en/of installatiekosten te verwachten zijn.

²⁶ Zijn twee plannen die hierna worden vermeld, passen in het kader van het structurele en duurzame programma van Telenet onder de naam "Telenet Essential Internet" en worden aangeboden aan personen met een kwetsbare financiële situatie. Ze zijn maar onder bepaalde voorwaarden beschikbaar; de informatie daarover is te vinden via de volgende link: [Alles over Telenet Essential Internet](#). Omdat ze niet voor iedereen toegankelijk zijn, verschijnen die plannen niet in de tariefvergelijker van het BIPT.

hey!	hey! Internet	Kabel	onbeperkt surfen & max. snelheid van 150 Mbps	€ 39	€ 40,64
Tchamba	Internet Only	xDSL	onbeperkt surfen & max. snelheid van 100 Mbps	€ 39,95	€ 42,70
Cybernet	DSL	xDSL	750 GB & max. snelheid van 100 Mbps	€ 42,99	€ 49,32

Figuur 5. Overzicht van de vaste-internetaanbiedingen – situatie op 18 december 2023

70. Het is evenwel mogelijk dat deze aanbiedingen niet overal op het grondgebied beschikbaar zijn (zie dekkingzones van de verschillende operatoren, witte zones, enz.).

2.1.4.2. Vaste telefonie inbegrepen in een bundel

71. Zoals hierboven vermeld, wordt in dit deel de vaste telefonie gepresenteerd die deel uitmaakt van een bundel die ten minste vast internet omvat.
72. Voor het vaste internet houdt de analyse rekening met een snelheid van ten minste 1 Mbps, zonder enige specificatie van de datavolumes. Voor de vaste telefonie identificeert dit verslag verbruiksprofielen voor een laag en gemiddeld verbruik van vaste telefonie.
73. Voor het patroon met een laag maandelijks verbruik wordt rekening gehouden met het volgende verbruik:
- 25 gemaakte oproepen per maand:
 - 15 oproepen van 5 minuten gemaakt naar vaste nummers, ofwel 75 belminuten in totaal;
 - 10 oproepen van 2 minuten gemaakt naar mobiele nummers, ofwel 20 belminuten in totaal.
74. Voor dit profiel somt de tariefvergelijker de aanbiedingen (vast internet + vaste telefonie) op met GMK tussen € 41,81 en € 76,99.
75. Het profiel met een gemiddeld maandelijks verbruik werd dan weer opgesteld op basis van het volgende verbruikspatroon:
- 70 gemaakte oproepen per maand:
 - 53 oproepen van 5 minuten gemaakt naar vaste nummers, ofwel 265 belminuten in totaal;
 - 17 oproepen van 2 minuten gemaakt naar mobiele nummers, ofwel 34 belminuten in totaal.
76. Voor dit profiel somt de tariefvergelijker de aanbiedingen (vast internet + vaste telefonie) op met GMK tussen € 48,38 en € 80,62.

2.1.5. Conclusie betreffende het geografische element

77. Wat **de beschikbaarheid** van het geografische element betreft, profiteert België van een goede dekking van 1 Mbps (99,96%) en 10 Mbps (99,78%) via de vaste netwerken. Bovendien is de 4G-dekking van een kwaliteitsniveau dat als "goed" wordt beschouwd bijna volledig

(99,9%) en wordt de totale dekking (100%) door satelliet verzekerd. Daarnaast zijn er momenteel projecten aan de gang om de dekking van vast en mobiel internet te verbeteren.

78. Wat de **daadwerkelijke aansluiting** van de huishoudens op het internet betreft, blijkt uit de meest recente resultaten van de enquête van Statbel naar het gebruik van informatie- en communicatietechnologieën (ICT) dat huishoudens met een laag inkomen minder kans hebben om over een internetverbinding te beschikken. Dit onderstreept het bestaan van ongelijkheden in de toegang tot deze technologieën, met andere woorden een "digitale kloof". Het verschil tussen de huishoudens met een lager inkomen en de huishoudens met een hoger inkomen heeft tussen 2021 en 2023 echter de neiging van te dalen, gaande van -16 tot -10 procentpunten.
79. Wat de **kwaliteit** betreft van het geografische element tonen de indicatoren opgenomen in de door het BIPT gepubliceerde kwaliteitsbarometer goede resultaten.
80. Wat de **betalbaarheid** van het geografische element betreft, blijkt uit de gegevens van de tariefvergelijker dat de prijzen van vaste internetdiensten (minimumsnelheid van 1 Mbps) en vaste telefoniediensten (laag tot middelmatig verbruik) variëren. De consumenten hebben dan ook de mogelijkheid om tussen verschillende aanbiedingen te kiezen en zich te richten op de goedkoopste. Daarom wordt er altijd aanbevolen om de tariefvergelijker te gebruiken om de meest betaalbare aanbiedingen op de markt te vinden.
81. Bovendien kunnen sommige categorieën van personen in aanmerking komen voor tariefkortingen op de diensten voor vast internet en vaste telefonie. Die kortingen worden toegekend bij wijze van sociaal tarief en worden nader beschreven in het volgende deel.
82. Concluderend kan worden gesteld dat de noodzaak om een universeledienstverlener aan te wijzen om de beschikbaarheid, kwaliteit en betaalbaarheid van deze dienst te waarborgen, in dit stadium nog niet is aangetoond. Het BIPT zal de ontwikkeling van de connectiviteit in België nauwlettend blijven volgen, de kwaliteitsparameters opnieuw evalueren en toezicht houden op de ontwikkeling van het aanbod van vaste diensten en van alternatieve diensten voor vaste netwerken, met inbegrip van de prijzen daarvan.

2.2. Universele dienst: het sociale element

2.2.1. Context

83. Het sociale element van de universele dienst inzake elektronische communicatie behelst in 2023 de toekenning van tariefkortingen voor vaste telefonie en vast internet.
84. De verschillende categorieën van begunstigden, alsook de toegekende kortingen zijn opgenomen in de tabel hieronder.

Categorieën van begunstigden	Enmalige korting aansluiting	Abonnement vaste telefoon of vast internet	Gesprekken vaste telefonie	Totaal per maand
+65 jaar (voorwaarden i.v.m. inkomen en gezinssituatie)	50%	40% (max. € 8,4)	€ 3,1	€ 11,5
Personen met een handicap (voorwaarden i.v.m. inkomen en gezinssituatie)	50%	40% (max. € 8,4)	€ 3,1	€ 11,5
Ontvangers van een leefloon	-	Enkel internetabonnement: 40% (max. € 8,4)	€ 3,1	Enkel gesprekken: € 3,1 Gesprekken + internetabonnement: € 11,5
Personen met een auditieve beperking	50%	40% (max. € 8,4)	€ 3,1	€ 11,5
Personen bij wie een laryngectomie is uitgevoerd	50%	40% (max. € 8,4)	€ 3,1	€ 11,5
Militaire oorlogsblinden	50%	40% (max. € 8,4)	€ 3,1	€ 11,5

Figuur 6. Overzicht van de categorieën van begunstigden en toegekende kortingen (bron: artikelen 22 en 38 van de bijlage bij de WEC)

85. Om het sociaal tarief te krijgen, richt de gebruiker een verzoek aan de operator van zijn keuze²⁷ die deze kortingen aanbiedt, met name Proximus, Mobile Vikings, Scarlet, Telenet Group (BASE inbegrepen), VOO of Orange.

²⁷ Volgens artikel 74, § 2, van de WEC zijn enkel de operatoren die aan de consumenten, op een vaste locatie, een breedbandinternettoegangsdienst en/of spraakcommunicatiediensten aanbiedt en van wie de omzet met betrekking tot de voor het publiek beschikbare elektronische-communicatiediensten hoger is dan vijftig miljoen euro, verplicht het sociale element van de universele dienst aan te bieden.

86. 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 (hierna "STTS") gebruikt.²⁸ 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 (hierna "KSZ") 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 het leefloon te controleren);
 - FOD Financiën (om de inkomensvoorwaarde te controleren);
 - Directoraat-generaal Personen met een handicap of DGPH (om de voorwaarde inzake de handicap te controleren);
 - Federaal agentschap voor beroepsrisico's of FEDRIS (om de voorwaarde inzake de handicap te controleren).
87. 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.
88. Dankzij de 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.
89. 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, ...).
90. Het BIPT verifieert overigens maximaal een keer om de twee jaar of de huidige begunstigden nog altijd voldoen aan de toekenningsvoorwaarden.

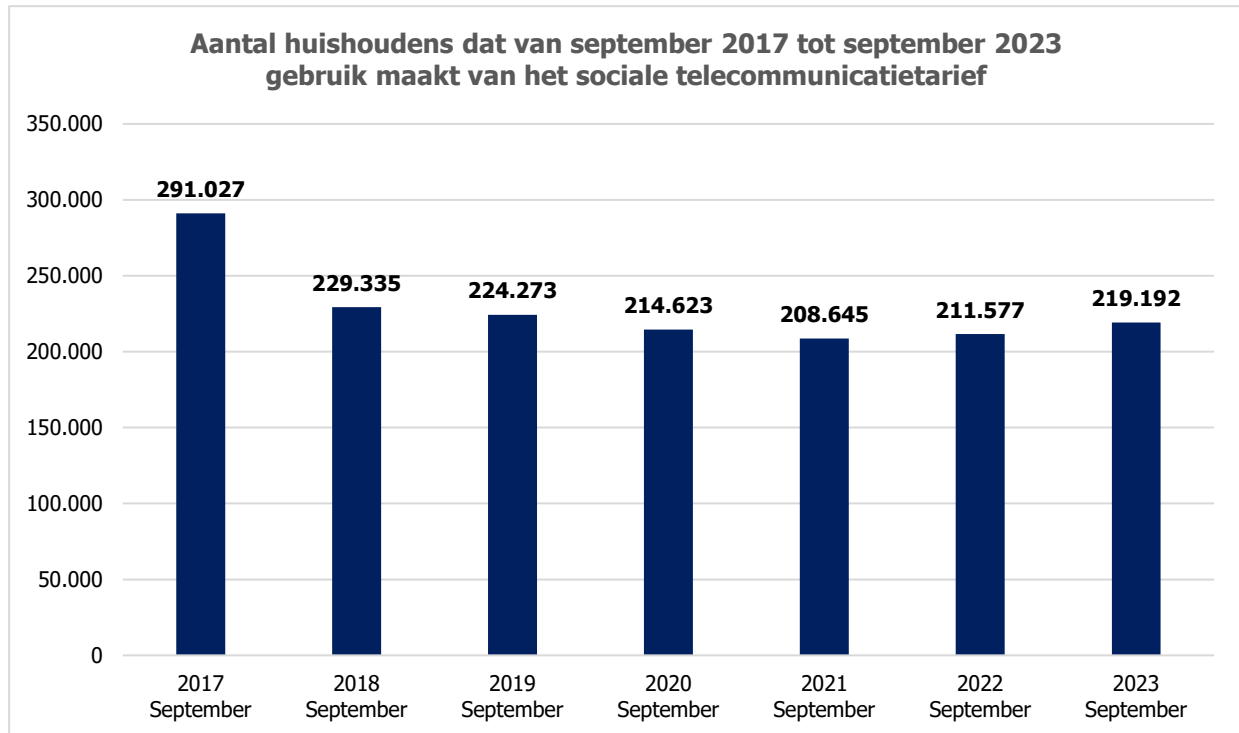
2.2.2. STTS-cijfergegevens

91. De cijfers in dit deel werden gegenereerd door de STTS-applicatie.

²⁸ Zie artikel 22, § 2, van de bijlage bij de WEC.

2.2.2.1. Van 2017 tot 2023

92. De voorgestelde STTS-gegevens hebben betrekking op de perioden van september 2017 tot september 2023.



Figuur 7. Ontwikkeling van het aantal huishoudens dat van september 2017 tot september 2023 gebruik maakt van het sociale telecommunicatietarief (bron: STTS-cijfers)

93. Van 2017 tot 2021 daalde het aantal huishoudens dat sociale tarieven genoot om vanaf 2022 weer te stijgen. Deze stijging kan onder meer worden verklaard door:

- de voltooiing van de automatisering van het proces van de verificatie van de voorwaarden voor de toekenning van het sociale tarief. Zoals hierboven vermeld, controleert het BIPT om de twee jaar of de begunstigen van het sociale tarief nog steeds voldoen aan de voorwaarden voor de toekenning van het recht. Deze verificatie wordt sinds 2017 automatisch uitgevoerd, wat een versnelling van de verificaties in de daaropvolgende jaren kan verklaren. De versnelling van de verificaties heeft ertoe bijgedragen dat de achterstand die de afgelopen jaren is ontstaan, is verkleind. Het aantal stopzettingen van het recht na de jaarlijkse verificaties stabiliseerde zich rond 2021, het moment waarop het BIPT de achterstand in de tweejaarlijkse verificaties had weggewerkt;
- media-aandacht voor de hervorming van het sociale tarief onder leiding van de minister van Telecommunicatie.²⁹ Deze hervorming voert een nieuw stelsel van het sociaal tarief in dat van kracht zal worden op 1 maart 2024. Meer details staan in deel 3.2.

²⁹ Zie bijvoorbeeld de nieuwsartikelen: [Le tarif social pour une connexion à Internet passera à 19 euros en 2024 - BX1](#) (vrije vertaling - Het sociale tarief voor een internetverbinding gaat naar € 19 in 2024) gepubliceerd op 8 november 2022; [La Chambre approuve une réforme du tarif social pour une connexion internet | RTL Info](#) (vrije vertaling - De Kamer keurt de hervorming van het sociaal tarief voor een internetverbinding goed) gepubliceerd op 20 juli 2023; [Le nouveau tarif social télécoms entrera en vigueur le 1 mars | L'Echo \(lecho.be\)](#) (vrije vertaling - Het sociaal telecommtarief van kracht op 1 maart) gepubliceerd op 11 oktober 2023; enz.

- de financiële druk op de huishoudens als gevolg van de economische crisis die België heeft getroffen, waardoor zij op zoek zijn naar manieren om geld te besparen;
- enz.

2.2.2.2. 2022 en 2023

94. In september 2023 werd het sociaal tarief toegekend aan 219.192 begunstigen.
95. De tabellen hieronder geven de activiteit van de databank in 2022 en 2023 (9 eerste maanden) weer en maken daarbij een onderscheid tussen de geautomatiseerde procedure (figuur 4) en de manuele procedure (figuur 5).

Resultaat	2022		2023 (januari tot september)	
	# dossiers	%	# dossiers	%
Ja (versturen van een geautomatiseerd antwoord aan de operator die de aanvraag indient)	23.907	41,46%	17.109	43,34%
Nee wegens ander sociaal tarief binnen het gezin (verzending van een door STTS gegenereerde brief)	1.594	2,76%	1.130	2,86%
Nee, want beantwoordt niet aan de voorwaarden (verzending van een door STTS gegenereerde brief)	32.157	55,77%	21.239	53,80%
Totaal	57.658	100%	39.478	100%

Figuur 8. Aanvragen voor een sociaal tarief ingediend in 2022 en 2023 en resultaat van de verificatie van de toekenningsvoorwaarden door de STTS-applicatie (bron: STTS-applicatie)

Resultaat	2022		2023 (januari tot september)	
	# dossiers	%	# dossiers	%
Ja, na beslissing van het BIPT (manueel)	2.950	10,93%	2.131	8,15%
Nee, na beslissing van het BIPT (manueel)	1.602	5,93%	1.065	4,07%
Nee, door afsluiten wegens uitblijven van antwoord (automatisch)	22.448	83,14%	22.945	87,77%
Totaal	27.000	100%	26.141	100%

Figuur 9. Manuele verwerking van de aanvragen van een sociaal tarief in 2022 en 2023 (bron: STTS-applicatie)

96. Van 1 januari 2022 tot 30 september 2023 was voor slechts 7.748 dossiers van de 104.884 aanvragen voor een sociaal tarief, een manuele behandeling nodig (d.i. 7,98%).
97. Zoals hierboven aangegeven, verifieert het BIPT, parallel met de behandeling van de nieuwe aanvragen, maximaal een keer om de twee jaar, of de huidige begunstigen nog altijd voldoen aan de toekenningsvoorwaarden.
98. Die procedure is ook deels geautomatiseerd en de manuele behandeling beperkt, zoals blijkt uit de twee figuren hieronder. Van 1 januari 2022 tot 30 september 2023 was voor slechts 4.825 dossiers van de 175.222 geverifieerde dossiers een manuele behandeling nodig (d.i. 2,75%).

Resultaat	2022		2023 (januari tot september)	
	# dossiers	%	# dossiers	%
Ja (geen actie)	97.530	92,45%	58.353	89,91%
Nee wegens ander sociaal tarief binnen het gezin (verzending van een door STTS gegenereerde brief)	0	0%	0	0%
Nee, want beantwoordt niet aan de voorwaarden (verzending van een door STTS gegenereerde brief)	7.969	7,55%	6.545	10,09%
Totaal	105.499	100%	64.898	100%

Figuur 10. Verificaties van de dossiers uitgevoerd in 2022 en 2023 en resultaten gegeven door de STTS-applicatie (bron: STTS-applicatie)

Resultaat	2022		2023 (januari tot september)	
	# dossiers	%	# dossiers	%
Ja, na beslissing van het BIPT	2.077	27,3%	2.022	23,12%
Nee, na beslissing van het BIPT	383	5,05%	343	3,92%
Nee, door automatisch afsluiten wegens uitblijven van antwoord	5.128	67,58%	6.382	72,96%
Totaal	7.588	100%	8.747	100%

Figuur 11. Manuele behandeling van de verificaties van de dossiers uitgevoerd in 2022 en 2023 (bron: STTS-applicatie)

99. Gezien de financiële druk op huishoudens als gevolg van de economische crisis in België, lijkt het aantal aanvragen voor sociale tarieven weer te stijgen.

2.3. Conclusie van de monitoring

100. 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 de beschikbaarheid en de kwaliteit van de dienst noch op het prijsniveau.
101. Wat het sociale element van de universele dienst betreft, constateert het BIPT dat het aantal begunstigen gestegen is (87.393 aanvragen in 2021-2022 en 104.884 aanvragen in 2022-2023). Het aandeel automatische verificaties van de toekenningsvoorwaarden neemt af aangezien de dossiers nu om de twee jaar geverifieerd worden.

3. Aanpassing van het wettelijke en regelgevende kader

3.1. Geografische element: koninklijk besluit van 10 september 2023

102. Het koninklijk besluit van 10 september 2023 stelt de minimale downloadsnelheid van de adequate breedbandinternettoegangsdienst vast op ten minste 10 Mbps en verhoogt deze snelheid vanaf 1 januari 2027 tot 30 Mbps.
103. Dit koninklijk besluit heeft uitsluitend tot doel de minimale downloadsnelheid vast te stellen die in het kader van het geografische element van de universele dienst moet worden aangeboden.
104. De volgende stap in het proces van de uitvoering van het geografische element van de universele dienst is de bepaling van de geografische gebieden waar de minimumsnelheid niet beschikbaar is, op basis van artikel 49/1 van de WEC.
105. Zodra deze gebieden zijn afgebakend, moet(en) de universeledienstverlener(s) worden geïdentificeerd op basis van artikel 71 van de WEC. Het is mogelijk om verschillende dienstverleners te identificeren op basis van de gebieden in kwestie.
106. Consumenten kunnen pas aanspraak maken op het recht op de minimale snelheid van de adequate breedbandinternettoegangsdienst nadat de aanbieder(s) van het geografische element van de universele dienst is/zijn geïdentificeerd.

3.2. Sociale element: hervorming van de sociale tarieven

3.2.1. Invoering van een nieuw stelsel van het sociaal tarief

107. Het stelsel van sociale tarieven is hervormd bij de wet van 30 augustus 2023 houdende wijziging van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie en houdende hervorming van de sociale tarieven (hierna "wet van 30 augustus 2023").
108. Deze hervorming die in werking treedt op 1 maart 2024 voorziet in de invoering van een nieuw sociaal tarief dat bestaat in de toekenning van sociale tariefaanbiedingen met een element van vast internet en "basiskenmerken" hebben voor een nieuwe categorie van begunstigen.
109. De kenmerken van deze aanbiedingen zijn vastgelegd in het koninklijk besluit van 20 september 2023 betreffende de minimumvoorwaarden voor de aanbiedingen die in aanmerking komen voor de sociale tarieven, dat voorziet in de lancering op de markt van twee categorieën aanbiedingen:
- een sociaal breedbandinternetabonnement op een vaste locatie, voor een maandelijks maximumbedrag van 19 euro inclusief btw, met bepaalde minimumkenmerken (met name een downloadsnelheid van ten minste 30 Mbps, indien technisch haalbaar);
 - een sociale bundel bestaande uit ten minste één breedbandinternetdienst die op een vaste positie wordt aangeboden, tegen een maandelijks maximumvergoeding van 40

euro inclusief btw. Het element breedbandinternet op een vaste locatie van die gebundelde aanbieding moet ten minste de kenmerken van volume en snelheid naleven die zijn gedefinieerd voor het sociale abonnement van € 19.

110. De begunstigen die op de nieuwe sociale tarieven aanspraak zullen kunnen maken, zijn personen van 18 jaar of ouder die bepaalde soorten van toelagen ontvangen of van wie een gezinslid deze ontvangt onder meer van een openbaar centrum voor maatschappelijk welzijn (OCMW), de FOD Sociale Zekerheid (FOD SZ), de Directie-generaal Personen met een handicap (DGPH) of de Federale Pensioendienst (FPD).³⁰
111. Deze categorieën zijn grotendeels vergelijkbaar met die welke gebruikt worden in het kader van de toekenning van het sociaal tarief voor gas en/of elektriciteit en zijn dus prioritair gericht op gezinnen en bejaarden met een laag inkomen, alsook op sommige personen met een handicap.
112. Personen die van het nieuwe sociale tarief gebruik willen maken, moeten een aanvraag indienen bij een van de operatoren die verplicht zijn dit sociale tarief te verstrekken. Dit zijn de operatoren die rechtstreeks of onrechtstreeks beschikken over een vast toegangsnetwerk en die aan consumenten, op een vaste locatie, een breedbandinternettoegangsdienst aanbieden, met een omzet van meer dan 50 miljoen euro aan openbare elektronische-communicatiediensten.³¹
113. Deze operatoren zullen de ontvangen aanvragen doorsturen naar de FOD Economie, die de voorwaarden voor de toekenning van het nieuwe sociale tarief zal controleren.
114. Het voordeel van het nieuwe sociale tarief kan per huishouden maar één keer worden toegekend. Het kan niet worden gecombineerd met een sociaal tarief dat volgens het huidige stelsel wordt verkregen.
115. De statistische gegevens betreffende het nieuwe sociale tarief zullen besproken worden in het monitoringverslag over het jaar 2024.

3.2.2. Huidig stelsel van het sociaal tarief

116. De hervorming van het sociale tarief voorziet ook in de handhaving van de sociale tarieven onder de huidige voorwaarden voor begunstigen die hun aanvraag vóór 1 maart 2024 hebben ingediend. Na deze datum kunnen geen verdere aanvragen voor het huidige sociale tarief meer worden ingediend.
117. Deze begunstigen kunnen hun sociale tarief in de huidige vorm, dat wil zeggen de toepassing van een tariefverlaging, behouden voor elk tariefplan dat een vaste-telefonie- of een vast-internetcomponent omvat.

³⁰ Voor de volledige lijst van de categorieën begunstigen, zie het nieuwe artikel 22/2, §2, van bijlage 1 bij de WEC, zoals ingevoerd bij artikel 6 van de wet van 30 augustus 2023.

³¹ Voor nadere bijzonderheden, zie de nieuwe § 4 van artikel 74 van de WEC, zoals ingevoerd bij artikel 2 van de wet van 30 augustus 2023.

118. In de volgende gevallen verliezen zij echter het recht op het huidige sociale tarief:
- Indien zij niet meer voldoen aan de voorwaarden voor de toekenning van het sociale tarief;
 - Indien zij van contract of van tariefformule veranderen bij hun operator;
 - Indien zij van operator veranderen;
 - Indien zij het adres wijzigen waar de dienst wordt verleend;
 - Indien de operator het tariefplan waarop het sociale tarief betrekking heeft, niet langer aanbiedt.
119. De verificatie van de toekenningsvoorwaarden voor begunstigen die het sociale tarief reeds hebben ontvangen, die momenteel tweejaarlijks wordt uitgevoerd door het BIPT, zal vanaf 1 maart 2024 eenmaal per jaar plaatsvinden.
120. In de toekomstige monitoringverslagen over de universele dienst zullen nog steeds statistieken over het huidige stelsel worden verstrekt, aangezien deze na 1 maart 2024 zal blijven bestaan.

4. Conclusie

121. Uit de in dit verslag voorgestelde informatie blijkt dat het feit dat geen enkele aanbieder aangewezen is voor de verstrekking van het geografische element van de universele dienst, zoals in 2023 gedefinieerd (namelijk 1 Mbps en 10 Mbps vanaf 10 september 2023), niet leidt tot een beperking van de beschikbaarheid, het prijsniveau en de kwaliteit van de diensten die de eindgebruikers worden verstrekt.
122. Wat de sociale tarieven betreft, zullen de volgende monitoringverslagen statistische gegevens bevatten over zowel het huidige stelsel, dat tot op zekere hoogte na 1 maart 2024 zal blijven bestaan, als het nieuwe stelsel.

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