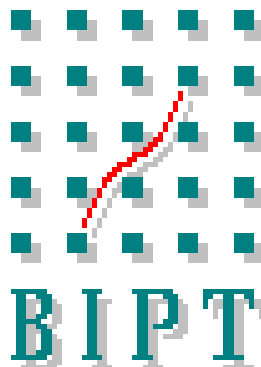


**VERSLAG VAN HET BIPT
OVER DE ONTWIKKELING VAN DE UNIVERSELE
DIENSTVERLENING OP TELECOMMUNICATIEGEBIED
TIJDENS HET JAAR 2002**



**BELGISCH INSTITUUT VOOR POSTDIENSTEN EN TELECOMMUNICATIE
AUGUSTUS 2003**

Inhoudstafel

1. HUIDIGE INHOUD VAN DE UNIVERSELE DIENSTVERLENING.....	3
1.1. PRINCIPE.....	3
1.2. ONTWIKKELING VAN DE MARKT.....	3
A. <i>De telefonie</i>	4
B. <i>Internet</i>	8
2. UITVOERING VAN DE VERRICHTINGEN VAN DE UNIVERSELE DIENST.....	10
2.1. TECHNISCHE VOORWAARDEN VOOR DE VERSTREKKING VAN DE UNIVERSELE DIENST.....	10
2.2. FINANCIËLE VOORWAARDEN VOOR DE VERSTREKKING VAN DE UNIVERSELE DIENST.....	20
3. CONTROLES UITGEVOERD DOOR HET BIPT.....	29
3.1. DE CONTROLE VAN DE METHODOLOGIE EN DE PROCEDURES.....	29
3.2. DE NALEVING VAN DE PRICE CAP.....	29
A. <i>Prijiscontrole</i>	29
B. <i>Beschrijving van de gecontroleerde diensten</i>	29
C. <i>Vorm van de price cap</i>	30
D. <i>Duur van de price cap</i>	30
E. <i>Concrete toepassing</i>	30
F. <i>Berekeningsmethode van de onderdelen van de price cap</i>	32
3.3. WACHTTIJD BIJ EEN AANSLUITING OP HET OPENBARE GESCHAKELDE NET.....	34
3.4. DE BESCHIKBAARHEID EN WERKING VAN DE OPENBARE TELEFOONCELLEN.....	35
A. <i>Vaststellingen op grond van de analyse van de lijsten die Belgacom op verzoek van het BIPT verstrekt heeft</i>	36
B. <i>Overzicht van de controles op het terrein</i>	36
C. <i>Opmerkingen</i>	38
4. ALGEMENE BEOORDELING.....	39
5. FINANCIERING VAN DE UNIVERSELE DIENST.....	41
6. MOGELIJKE BELEIDSLIJNEN MET BETREKKING TOT DE INHOUD VAN DE UNIVERSELE DIENSTVERLENING.....	42
6.1. DOOR HET INSTITUUT VOORGESTELDE BELEIDSLIJNEN MET BETREKKING TOT DE TECHNISCHE EN TARIFAIRE VOORWAARDEN VOOR HET VERVULLEN VAN DE UNIVERSELEDIENSTVERPLICHTINGEN.....	42
6.1.1. MOTIEVEN.....	42
6.1.2. VOORSTELLEN.....	42
A. <i>De vaste geografische universele dienst</i>	43
B. <i>De openbare telefooncellen</i>	44
C. <i>De aanpassing van de price cap</i>	45
D. <i>De sociale tarieven</i>	45
E. <i>De inlichtingendienst en de universele telefoongids</i>	46
6.2. DOOR HET INSTITUUT VOORGESTELDE BELEIDSLIJNEN MET BETREKKING TOT DE UITBREIDING VAN HET TOEPASSINGSGEBIED VAN DE UNIVERSELE DIENST.....	47
A. <i>Toegang tot mobiliteit</i>	47
B. <i>Toegang tot Internet en tot de informatiemaatschappij</i>	47

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

1. Huidige inhoud van de universele dienstverlening

1.1. Principe

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

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

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

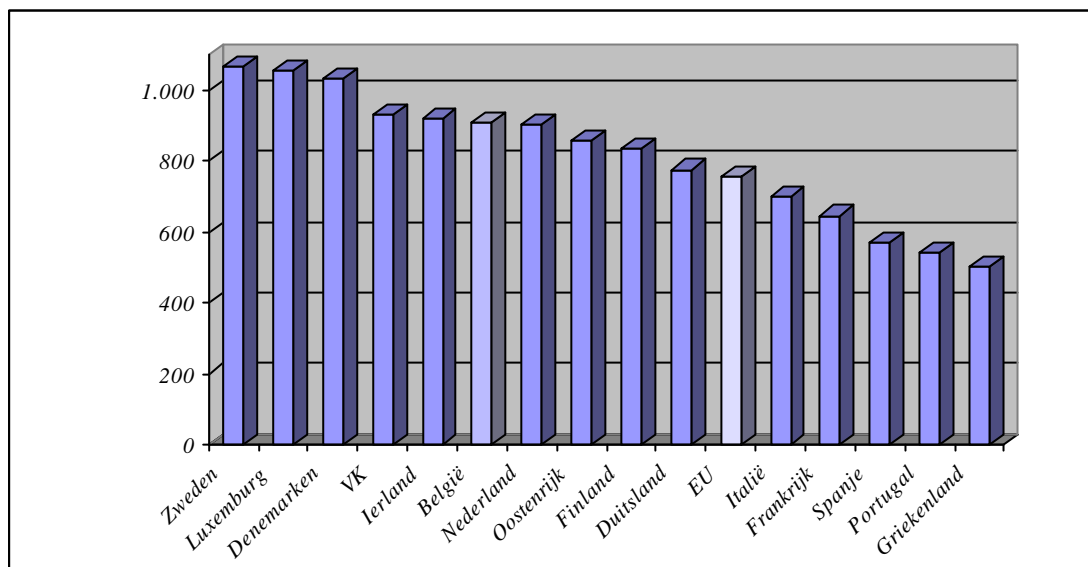
1.2. Ontwikkeling van de markt

De universele dienstverlening is verbonden met de markt voor telecommunicatiediensten. Hoewel de universeledienstverplichtingen uitsluitend betrekking hebben op vaste telefonie en openbare telefooncellen, is het nuttig een beeld te hebben van de toegang voor gezinnen tot de telefonie in de ruime zin (met inbegrip van de mobiele telefonie) en tot internet, dat in de nieuwe informatiemaatschappij meer en meer als een basisvereiste wordt beschouwd.

A. De telefonie

Wanneer wij kijken naar de totale uitgaven voor telecommunicatie per inwoner in de Europese Unie in 2002 (figuur 1.1), stellen wij vast dat België de zevende plaats innam met ongeveer 909 euro per inwoner. Zweden zat in het koppeloton met 1.065 euro per inwoner, d.i. 17% meer dan in België. In 2002 bedroeg het gemiddelde van de Europese Unie 756 euro per inwoner. Griekenland stond op de laatste plaats met 500 euro per inwoner.

Figuur 1.1. Totale telecommunicatie-uitgaven per inwoner in de EU in 2002 (in euro) 1



In 2002 bedroegen de totale telecommunicatie-uitgaven 1.015 euro per inwoner in de Verenigde Staten en 1.160 euro in Japan. Dit zijn cijfers die vergelijkbaar zijn met de koploper in de Europese Unie, Zweden.

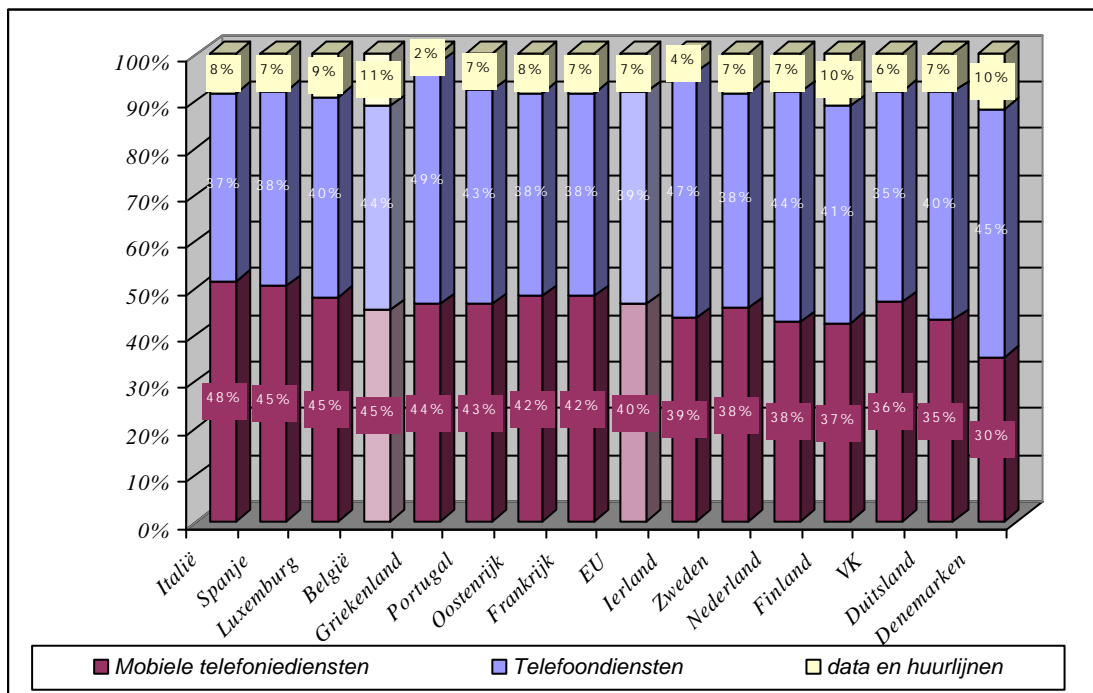
Volgens de vooruitzichten van het EITO zou Zweden in 2004 nog altijd de eerste plaats innemen met telecommunicatie-uitgaven van gemiddeld 1.156 euro per inwoner, d.i. een stijging van 8,5% in vergelijking met 2002. Nog altijd volgens die vooruitzichten zou België één plaats verliezen in het Europese klassement door van de zevende naar de achtste plaats te zakken. De telecommunicatie-uitgaven per inwoner zouden in 2004 967 euro moeten bedragen, d.i. een verwachte stijging van 6,5% ten opzichte van 2002. De achterstand ten opzichte van koploper Zweden zou toenemen tot 19%. In de Europese Unie zou het gemiddelde 817 euro per inwoner bedragen, dus een verwachte stijging van 8% in vergelijking met 2002. In 2004 zou Griekenland nog altijd de laatste in de rangschikking zijn met 545 euro per inwoner, namelijk een verwachte stijging van 9% ten opzichte van 2002.

Van de totale uitgaven voor telecommunicatie vertegenwoordigde de (vaste) spraaktelefonie 44% in België, wat boven het Europese gemiddelde ligt dat 38% bedroeg (figuur 1.2). In vergelijking met de

1European Information Technology Observatory 2003, 11th Edition; BIPT, volgens aangifte operatoren; berekeningen BIPT

gegevens van 2001 die gepubliceerd zijn in het «verslag van het BIPT over de ontwikkeling van de universele dienstverlening op telecommunicatiegebied tijdens het jaar 2001», ziet men een sterke afname van het aandeel van de (vaste) spraaktelefonie in de totale uitgaven voor telecommunicatie, aangezien (vaste) spraaktelefonie toen 55% van de uitgaven vertegenwoordigde in België en in de Europese Unie. Gelet op de nog altijd aanzienlijke verschillen tussen de toegepaste tarieven, is het moeilijk om precieze vergelijkingen te maken tussen de verschillende landen; de constante toename van het marktaandeel dat wordt ingenomen door de mobiele telefoons verloopt bij ons op een gelijkaardige manier als in de rest van Europa, Zoals overal overigens, bedragen de uitgaven voor mobiele telefonie in 2002 voor het eerst meer dan die voor vaste telefonie.

Figuur 1.2. Verdeling van de uitgaven voor telecommunicatiediensten in 2002 in de landen van de EU 2

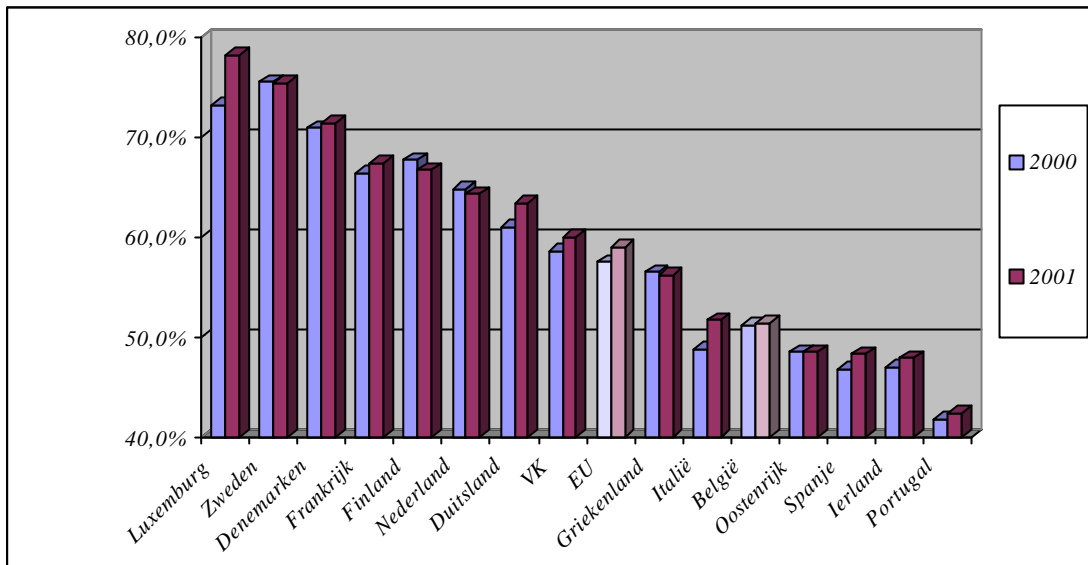


In termen van dichtheid van de vaste-telefoonaansluitingen in % van de bevolking (figuur 1.3), neemt België de 11^e plaats in onder de lidstaten van de Europese Unie, met 51% in 2001. Het EU-gemiddelde bedraagt 59%.

Over een periode van drie jaar kon men een afname van 14,3% zien van het aantal analoge PSTN-telefoonaansluitingen in België. Desondanks is het totale aantal telefoonaansluitingen met slechts 2,7% gedaald. De toename van de ISDN-telefoonaansluitingen en de telefoonaansluitingen via de kabel heeft immers de vermindering van de analoge aansluitingen gecompenseerd.

2European Information Technology Observatory 2003, 11th Edition; BIPT, volgens aangifte operatoren; berekeningen BIPT

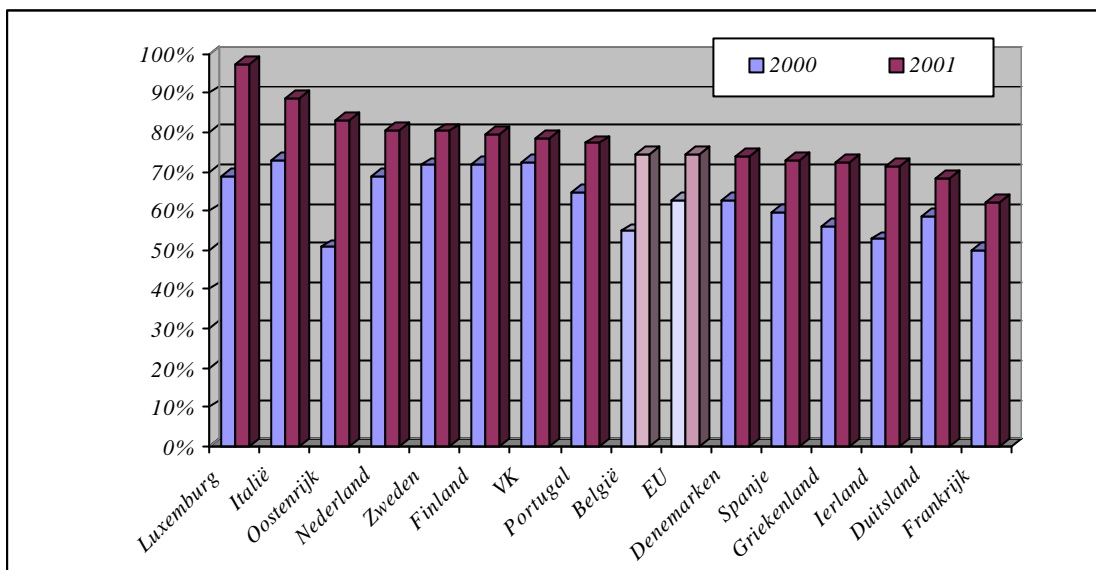
Figuur 1.3. Dichtheid van de vaste- telefoonaansluitingen in de EU als % van de bevolking 3



Momenteel maakt mobiele telefonie geen deel uit van de universele dienstverlening. Toch is het nuttig de ontwikkeling in die sector in het oog te houden, met de bedoeling na te denken over de evolutie van de inhoud van de universele dienst, aangezien mobiele telefonie meer en meer verspreid geraakt, waardoor het gevaar voor sociale uitsluiting toeneemt voor diegenen die niet de financiële middelen hebben om daar toegang tot te krijgen.

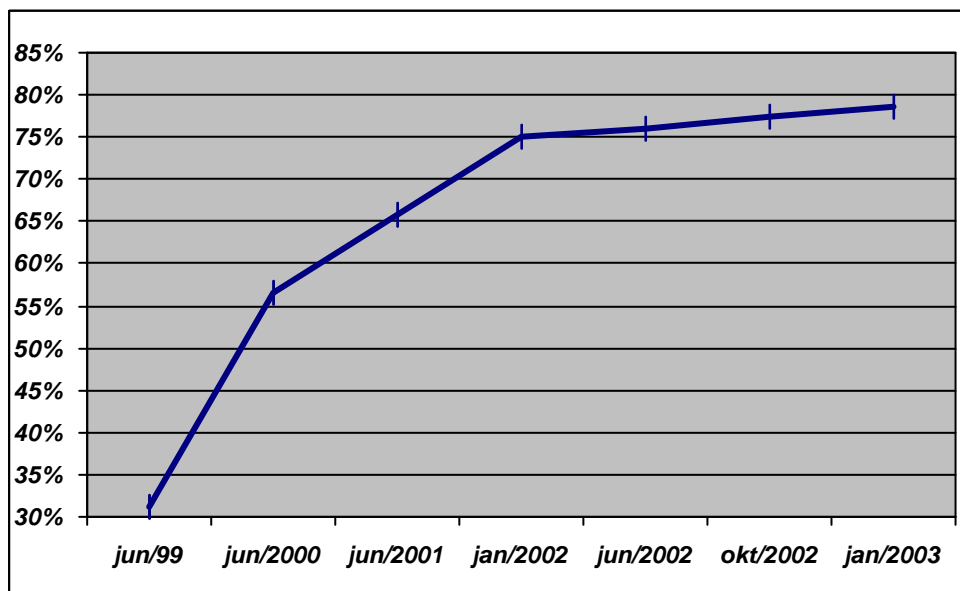
Figuur 1.4. hieronder geeft de penetratie van de mobiele telefonie weer in de lidstaten van de Europese Unie. Na een verhoging met 42% tussen eind 2000 en eind 2001 is Luxemburg het land geworden met de hoogste dichtheid qua mobiele telefonie (97,4%) in de Europese Unie. Samen met Italië en Oostenrijk overschrijdt dat land de penetratiegraad van 830 mobiele telefoons per 1000 inwoners. In de beschouwde periode is het Europese gemiddelde van 626 tot bijna 750 mobiele telefoons per 1000 inwoners gegaan. België is in het klassement van de EU van de 12^e naar de 9^e plaats geklommen met een dichtheid qua mobiele telefonie van 746 eenheden per 1000 inwoners of een penetratie van 75%. Op de laatste plaats komt nu Frankrijk met 624 mobiele telefoons per 1000 inwoners.

Figuur 1.4. Mobilofoniedichtheid/1000 inwoners in de landen van de EU4



Zoals figuur 1.5. hierna aangeeft, bereikte de dichtheid van de mobiele telefonie 75% in België eind 2001, terwijl die eind juni 1999 nog maar 31% bedroeg. Eind 2002 bedroeg de penetratie in België 78,6% (8.135.500 klanten).

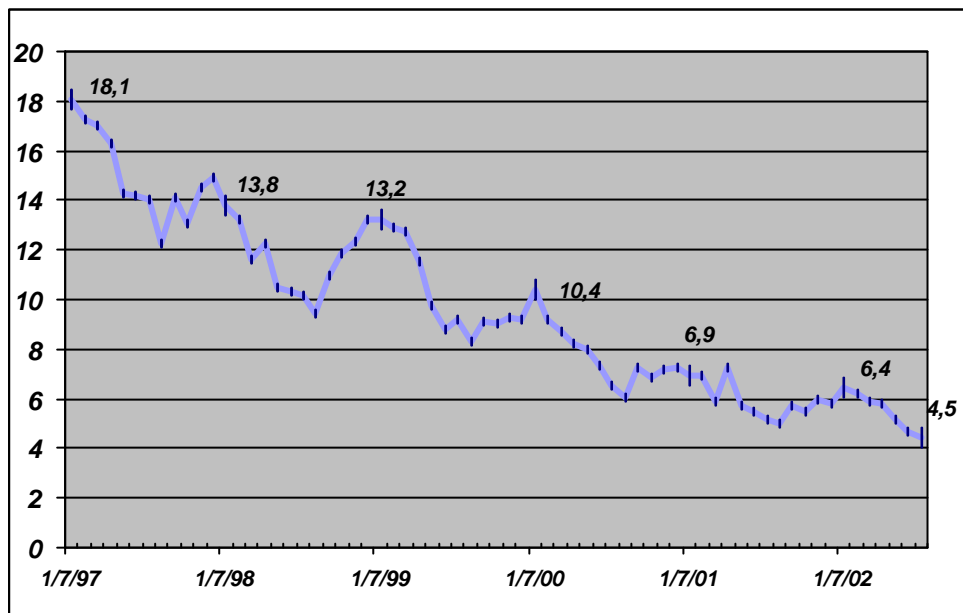
Figuur 1.5. Evolutie van de mobilofoniedichtheid in België⁵



4 OESO, Communications outlook 2003, tabel 4.6
5 Bron BIPT

Er dient echter te worden opgemerkt dat in 2002 het percentage actieve klanten 89,6 % bedroeg van het totale aantal abonnees, hetzij 7.285.390 klanten.

De evolutie is helemaal omgekeerd inzake het gebruik van de openbare telefoons in België. Sedert 1997 is immers een constante daling te zien wat het gebruik ervan betreft, zoals in figuur 1.6 hieronder wordt geïllustreerd. Dat verschijnsel is heel zeker verbonden aan de stijging van de penetratie van de mobiele telefonie onder de bevolking waarop hierboven de nadruk is gelegd.



Figuur 1.6 Evolutie van het gebruik van betaaltelefoons tussen 1997 en 2003 (verkeer per maand in aantal uren)⁶

B. Internet

Internet en e-mail zijn uitgegroeid tot communicatiemiddelen die meer en meer verspreid geraken en de toegang tot die technologieën voor alle burgers is een voorwaarde voor de ontwikkeling van de informatiemaatschappij. Momenteel moet de toegang tot het vaste openbare *basisnet*, die de leverancier van de universele dienst aan iedereen moet verlenen tegen een betaalbare prijs, het voor de gebruikers mogelijk maken om toegang te krijgen tot het internet (via een modem). Breedbandinternettoegang is daarentegen niet opgenomen als deel van de universele dienst die op Europees niveau is vastgesteld.

In 2002 zat België net boven het gemiddelde in termen van penetratie van internetaansluitingen bij gezinnen. 40,9% van de Belgische gezinnen beschikten in 2002 over een internetaansluiting terwijl het Europese gemiddelde op 40,4% ligt. In Nederland en in de Scandinavische landen liggen de percentages evenwel veel hoger: in 2002 beschikten 65,5% van de Nederlandse gezinnen over een internetaansluiting.

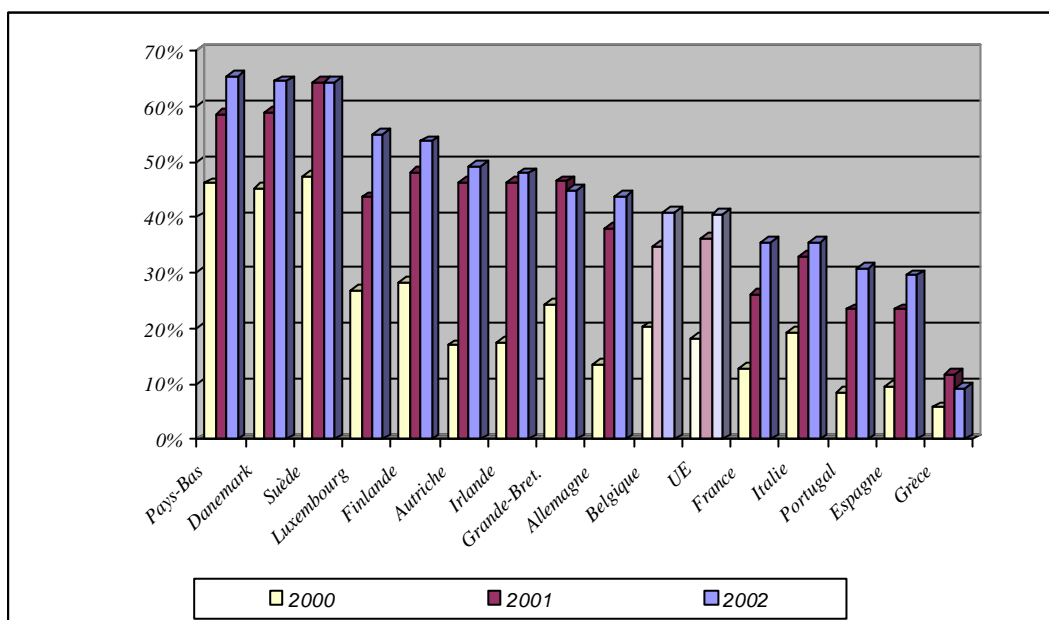
⁶ Bron: Belgacom

Er dient echter te worden opgemerkt dat België gekenmerkt wordt door een zeer grote penetratie op het vlak van breedbandaansluitingen; in december 2002 waren bijna 51% van de aansluitingen bij gezinnen breedbandaansluitingen.

Hoewel België echter over één van de laagste tarieven voor breedbandtoegang beschikt, zowel via de kabel als via ADSL waar de prijzen respectievelijk 64,1% en 60,8% lager liggen dan het Europese gemiddelde, toch bedraagt de prijs voor het internetgebruik via een normale PSTN-aansluiting €34,82 (20u /off peak) tegenover het Europese gemiddelde van €27,74.

De ronduit te hoge tarieven van die lage-snelheidsaansluitingen blijken vele gebruikers wiens weinige verkeer de toevlucht tot breedbandtoegang niet rechtvaardigt, duidelijk af te schrikken. Dat verklaart die gemiddelde performantie inzake penetratiegraad van internetaansluitingen bij gezinnen.

Figuur 1.7 toont ons ook de vordering van de penetratiegraad sedert 2000. Op twee jaar tijd is de penetratie in de Belgische gezinnen meer dan verdubbeld, aangezien die van 20,2% tot 40,9% gestegen is. Dat verschijnsel komt overeen met de gemiddelde evolutie die in de Europese Unie te merken is.



Figuur 1.7. Evolutie van de penetratiegraad van Internet bij gezinnen⁷

⁷ Eurostat, Innovation and Research, Level of Internet access - households

2. Uitvoering van de verrichtingen van de universele dienst

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

Die vragenlijst werd logischerwijze opgebouwd met inachtneming van de structuur en de nummering van bijlage 1 bij de wet. De lijst bevatte achtereenvolgens :

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

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

2.1. Technische voorwaarden voor de verstrekking van de universele dienst

Art. 2 van bijlage 1 bij de wet van 21 maart 1991

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

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

PSTN-aansluiting binnen 5 werkdagen	Doelstelling	Uitvoering 1998	Uitvoering 1999	Uitvoering 2000	Uitvoering 2001	Uitvoering 2002
1 ^e kwartaal	95%	95,62%	94,92%	96,21%	97,81%	97,93%
2 ^e kwartaal	95%	95,75%	96,12%	95,16%	97,65%	96,95%
3 ^e kwartaal	95%	95,90%	95,40%	96,87%	97,19%	97,8%
4 ^e kwartaal	95%	95,79%	93,50%	97,69%	97,65%	97%
Gemiddelde	95%	95,77%	95,00%	97,00%	97,58%	97,42%

PSTN-aansluiting binnen 8 werkdagen	Doelstelling	Uitvoering 1998	Uitvoering 1999	Uitvoering 2000	Uitvoering 2001	Uitvoering 2002
1 ^e kwartaal	-	-	92,39%	96,73%	98,13%	98,2%
2 ^e kwartaal	-	-	95,37%	96,68%	98,03%	97,9%
3 ^e kwartaal	-	-	93,54%	97,54%	98,06%	98%
4 ^e kwartaal	-	-	94,03%	97,95%	98,03%	97,5%
Gemiddelde	-	-	94,00%	97,00%	98,06%	97,9%

PSTN-aansluiting na 8 werkdagen	Doelstelling	Uitvoering 1998	Uitvoering 1999	Uitvoering 2000	Uitvoering 2001	Uitvoering 2002
1 ^e kwartaal	-	-	7,61%	3,27%	1,87%	1,8%
2 ^e kwartaal	-	-	4,63%	3,32%	1,97%	2,1%
3 ^e kwartaal	-	-	6,46%	2,46%	1,94%	2%
4 ^e kwartaal	-	-	5,97%	2,05%	1,97%	2,5%
Gemiddelde	-	-	6,00%	3,00%	1,94%	2,1%

NB : 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.

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

De moeilijke gevallen worden onderworpen aan een technisch onderzoek. Wanneer het "technisch onmogelijk"⁸ geacht wordt om de aansluiting binnen de vastgestelde termijnen uit te voeren, wordt een alternatieve oplossing aan de klanten voorgesteld. Belgacom heeft een systeem ontwikkeld waarbij een gsm op proactieve manier wordt aangeboden aan de residentiële en business-klanten gedurende de volledige duur van de installatie van hun lijn.

Op basis van die procedure kunnen de klanten die in een "technisch onmogelijke" situatie verkeren, en die nog geen aansluiting bezitten op het adres in kwestie een brief ontvangen die hen op de hoogte brengt over de situatie en waarin hen gevraagd wordt om hun gsm in de teleboetiek van hun keuze te komen ophalen. Zij moeten de gsm uiterlijk één maand na de installatie van hun lijn op dezelfde plaats terugbrengen. In het kader van die specifieke actie zijn ongeveer 600 gsm's beschikbaar. Aangezien steeds meer klanten al over een gsm beschikken, wordt aan die klanten bovendien een voorafbetaalde kaart aangeboden.

Het aantal "technisch onmogelijke" gevallen (residentiële en business-klanten) dat in 2002 is behandeld door het uitlenen van een gsm of door een voorafbetaalde kaart beschikbaar te stellen, wordt geraamd op ongeveer 3.200.

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

	Doelstelling	Uitvoering 1998	Uitvoering 1999	Uitvoering 2000	Uitvoering 2001	Uitvoering 2002
1 ^e kwartaal	95 %	-	94,23%	95,73%	98,43%	98,5%
2 ^e kwartaal	95 %	-	95,16%	96,83%	98,51%	98%
3 ^e kwartaal	95 %	-	95,01%	98,26%	95,36%	98,4%

⁸ Dit is wanneer de installatie van de lijn om technische redenen meerdere weken vergt of zelfs meerdere maanden.

4 ^e kwartaal	95 %	-	95,21%	98,48%	98,01%	98,5%
Gemiddelde	95 %	-	95,00%	97,00%	97,58%	98,35%

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

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

Storingspercentage	Doelstelling	Uitvoering 1998	Uitvoering 1999	Uitvoering 2000	Uitvoering 2001	Uitvoering 2002
1 ^e kwartaal	7,5%	4,57%	4,19%	3,28%	4,23%	5,74%
2 ^e kwartaal	7,5%	4,57%	4,03%	3,56%	4,51%	5,54%
3 ^e kwartaal	7,5%	4,55%	3,95%	3,59%	5,25%	6,42%
4 ^e kwartaal	7,5%	5,05%	3,91%	3,37%	5,20%	5,90%
Gemiddelde	7,5%	4,69%	4,00%	3,50%	4,79%	5,9%

Het is nuttig eraan te herinneren dat storingen die worden veroorzaakt door eindapparatuur die zich aan het aansluitpunt op het netwerk bevindt, niet in rekening worden gebracht.

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.

§ 4. Herstelling van storingen

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

Herstelling van storingen	Doelstelling	Uitvoering 1998	Uitvoering 1999	Uitvoering 2000	Uitvoering 2001	Uitvoering 2002
1 ^e kwartaal	90%	95,90%	88,56%	93,31%	84,36%	88,35%
2 ^e kwartaal	90%	94,23%	91,07%	90,76%	87,96%	87,96%
3 ^e kwartaal	90%	86,63%	88,87%	87,66%	78,32%	83,7%
4 ^e kwartaal	90%	83,38%	90,31%	87,55%	71,17%	88,82%
Gemiddelde	90%	90,04%	90,00%	90,00%	80,45%	84,80%

Belgacom verklaart de resultaten van het jaar 2002 door het zeer hoge aantal storingen op het niveau van de kabels, waarvan de herstelling van nature uit meer dan twee dagen vergt. Die kabelstoringen vormen de meerderheid van de storingen die gelokaliseerd zijn in de infrastructuur in het 2^e en 3^e kwartaal. Het hoge aantal storingen van dat type is het gevolg van hevige onweders en overstromingen die in juni en augustus 2002 opgetekend zijn.

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

	Doel-stelling	Uitvoering 1998	Uitvoering 1999	Uitvoering 2000	Uitvoering 2001	Uitvoering 2002
1 ^e kwartaal	100%	99,28%	96,56%	98,40%	96,87%	95,54%
2 ^e kwartaal	100%	98,92%	97,93%	98,06%	98,54%	95,4%
3 ^e kwartaal	100%	98,02%	97,09%	96,93%	95,62%	93,1%
4 ^e kwartaal	100%	96,92%	97,44%	95,95%	93,93%	96,22%
Gemiddelde	100%	98,29%	97,00%	97,00%	96,24%	95,01%

Belgacom vindt een doelstelling van 100 % onrealistisch omdat dit geen ruimte laat voor een aantal heel bijzondere gevallen.

§ 5. Percentage niet-geslaagde oproepen

- Percentage niet-geslaagde oproepen op nationaal niveau

	Doel-stelling	Uitvoering 1998	Uitvoering 1999	Uitvoering 2000	Uitvoering 2001	Uitvoering 2002
1 ^e kwartaal	-	0,22%	0,32%	0,42%	0,10%	0,03%
2 ^e kwartaal	-	0,24%	0,31%	0,34%	0,11%	0,04%
3 ^e kwartaal	-	0,20%	0,38%	0,29%	0,09%	0,02%
4 ^e kwartaal	-	0,31%	0,52%	0,26%	0,05%	0,05%
Gemiddelde	-	0,24%	0,40%	0,30%	0,08%	0,03%

Een niet-geslaagde oproep is een poging tot verbinding met een nummer dat correct werd gevormd, maar waarbij geen bezetton noch een beltoon noch een antwoordsignaal herkend is op de toegangslijn van de oproeper, en dat binnen 30 seconden. Die duur loopt vanaf het moment dat de adresinformatie voor het opzetten van de verbinding is ontvangen door het netwerk.

De waarden worden gemeten tijdens de piekuren (de meest kritieke situatie) door middel van een oproepsimulator.

- Percentage niet-geslaagde oproepen binnen de Europese Unie

	Doel-stelling	Uitvoering 1998	Uitvoering 1999	Uitvoering 2000	Uitvoering 2001	Uitvoering 2002
1 ^e kwartaal	-	6,72%	7,20%	17,92%	22,92%	12,5%
2 ^e kwartaal	-	4,75%	9,55%	22,85%	22,48%	10,6%
3 ^e kwartaal	-	4,31%	9,03%	25,84%	22,69%	11,1%
4 ^e kwartaal	-	4,91%	11,82%	27,68%	20,09%	12%
Gemiddelde	-	5,12%	9,00%	23,60%	22,2%	11,6%

- Percentage niet-geslaagde oproepen buiten de Europese Unie

	Doelstelling	Uitvoering 1998	Uitvoering 1999	Uitvoering 2000	Uitvoering 2001	Uitvoering 2002
1 ^e kwartaal	-	13,50%	20,36%	23,25%	25,43%	22,9%
2 ^e kwartaal	-	10,08%	12,24%	25,07%	28,84%	24,4%
3 ^e kwartaal	-	7,65%	15,88%	35,96%	27,04%	18,6%
4 ^e kwartaal	-	8,66%	19,62%	29,00%	28,82%	20,1%
Gemiddelde	-	9,88%	17,00%	28,30%	27,72%	21,4%

§ 6. Duur om een verbinding tot stand te brengen

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

	Doelstelling	Uitvoering 1998 (95% binnen)	Uitvoering 1999	Uitvoering 2000	Uitvoering 2001	Uitvoering 2002
1 ^e kwartaal	-	6,20 sec.	4,7 sec.	4,60 sec.	2,1 sec.	2,1 sec.
2 ^e kwartaal	-	5,62 sec.	4,1 sec.	4,20 sec.	2,12 sec.	2,08 sec.
3 ^e kwartaal	-	5,22 sec.	4,2 sec.	3,80 sec.	2,1 sec.	2,07 sec.
4 ^e kwartaal	-	5,00 sec.	4,9 sec.	3,40 sec.	2,09 sec.	2,07 sec.
Gemiddelde	-	5,50 sec.	4,5 sec.	4,00 sec.	2,1 sec.	2,08 sec.

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

	Doelstelling	Uitvoering 1998	Uitvoering 1999	Uitvoering 2000	Uitvoering 2001	Uitvoering 2002
1 ^e kwartaal	-	-	-	6 + 2,47 sec.	6 + 2,5 sec.	6 + 3,42 sec.
2 ^e kwartaal	-	-	6 + 2,20 sec.	6 + 2,62 sec.	6 + 3,49 sec.	6 + 3,61 sec.
3 ^e kwartaal	-	-	6 + 2,52 sec.	6 + 2,43 sec.	6 + 3,48 sec.	6 + 3,8 sec.
4 ^e kwartaal	-	4,13 sec.	6 + 2,54 sec.	6 + 2,52 sec.	6 + 3,43 sec.	6 + 3,72 sec.
Gemiddelde	-	-	6 + 2,50 sec.	6 + 2,50 sec.	6 + 3,32 sec.	6 + 3,63 sec.

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

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

	Doelstelling	Uitvoering 1998	Uitvoering 1999	Uitvoering 2000	Uitvoering 2001	Uitvoering 2002
1 ^e kwartaal	-	-	-	6 + 2,82 sec.	6 + 3,53 sec.	6 + 3,83 sec.
2 ^e kwartaal	-	-	6 + 2,78 sec.	6 + 3,47 sec.	6 + 4,04 sec.	6 + 3,92 sec.
3 ^e kwartaal	-	-	6 + 3,22 sec.	6 + 2,16 sec.	6 + 4,03 sec.	6 + 3,95 sec.
4 ^e kwartaal	-	4,05 sec.	6 + 3,20 sec.	6 + 3,19 sec.	6 + 3,37 sec.	6 + 3,93 sec.
Gemiddelde	-	-	6 + 3,00 sec.	6 + 2,80 sec.	6 + 3,94 sec.	6 + 3,90 sec.

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

Voor de berekening van die twee vorige indicatoren, worden opgeteld:

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

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

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

	Doel- stelling	Uitvoering 1998	Uitvoering 1999	Uitvoering 2000	Uitvoering 2001	Uitvoering 2002
1 ^e kwartaal	20 sec.	16,037 sec.	15,20 sec.	3,03 sec.	4,20 sec.	2,52 sec.
2 ^e kwartaal	20 sec.	20,395 sec.	25,00 sec.	3,54 sec.	3,94 sec.	4,64 sec.
3 ^e kwartaal	20 sec.	25,995 sec.	9,44 sec.	2,53 sec.	3,11 sec.	7,53 sec.
4 ^e kwartaal	20 sec.	10,431 sec.	7,22 sec.	1,28 sec.	2,23 sec.	6,81 sec.
Gemiddelde	20 sec.	17,786 sec.	17,00 sec.	2,70 sec.	3,52 sec.	4,66 sec.

Ter herinnering : de verbetering van de cijfers tussen 1999 en 2000 werd door verschillende factoren verklaard, zoals een meer doorgedreven beheersing van de dienst en door het feit dat uitzonderlijke factoren een negatieve invloed hebben gehad op de statistieken in 1999 (een wijziging in de nummering in Italië, een volledige onderbreking van de automatische communicatie met Groot-Brittannië gedurende meerdere dagen).

§ 8. Openbare betaaltelefoons

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

	Doel- stelling	Uitvoering 1998	Uitvoering 1999	Uitvoering 2000	Uitvoering 2001	Uitvoering 2002
Aantal uitgeruste deelgemeenten	2.616	2.230	2.584	2.616	2.616	2.616

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

De wet legt een hybride telefooncel op in elke deelgemeente. Dit om te vermijden dat bepaalde gemeentes die uitgerust zijn met verschillende telefooncellen, niet zouden beschikken over een cel waar met muntstukken kan worden betaald.

Niet elke deelgemeente beschikt over een hybride telefooncel waar men zowel met een kaart (telekaart/Proton) als met munten kan betalen. In de 2.616 openbare betaaltelefoons die in de deelgemeenten geplaatst zijn, kan men met telekaarten en Protonkaarten betalen (Zij zijn oplaadbaar in de cellen).

Belgacom betwist de gepastheid van de verplichting inzake hybride cellen, vooral rekening houdende met de noodzakelijke investeringen, de operationele kosten van die telefoons (ophaling van muntstukken), vandalisme en de ontwikkeling in het gebruik van openbare telefooncellen, alsook het toegenomen gebruik van elektronische betaalmiddelen.

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

Per 10.000 inwoners	Doelstelling	Uitvoering 1998	Uitvoering 1999	Uitvoering 2000	Uitvoering 2001	Uitvoering 2002
Antwerpen	10	13,6	14,2	14,2	12,5	11,8
Oost-Vlaanderen	10	13,2	13,6	13,5	11,4	10,9
West-Vlaanderen	10	17,5	18,3	18,7	16,8	15,3
Limburg	10	11,7	12,8	12,9	12,1	12
Vlaams-Brabant	10	14,1	14,9	14,5	13	12,9
Brussel	10	18,8	18,8	19,0	16,1	16
Waals-Brabant	10	11,0	12,4	12,9	11,2	10,8
Henegouwen	10	16,1	16,9	17,4	15,4	15,1
Luik	10	18,5	19,4	19,2	16,8	16,1
Namen	10	20,8	23,5	23,6	20,4	19,7
Luxemburg	10	24,1	27,0	26,4	24,2	23,9

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

	Doelstelling	Uitvoering 1998	Uitvoering 1999	Uitvoering 2000	Uitvoering 2001	Uitvoering 2002
Koninkrijk	14	15,8	16,8	16,9	14,9	14,4

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

	Doelstelling	Uitvoering 1998	Uitvoering 1999	Uitvoering 2000	Uitvoering 2001	Uitvoering 2002
1 ^e kwartaal	96%	76,00%	81,00%	74,83%	83%	90,5%
2 ^e kwartaal	96%	68,00%	81,00%	67,63%	86,3%	90,5%
3 ^e kwartaal	96%	54,00%	72,00%	72,27%	84,53%	88,6%
4 ^e kwartaal	96%	65,15%	81,00%	81,40%	91,2%	91%
Gemiddelde	96%	65,42%	79,00%	74,00%	86,26%	89,8%

Belgacom meldt dat het vandalisme de voornaamste oorzaak blijft voor de storingen in openbare betaaltelefoons, en dat hoewel het verkeer vanuit telefooncellen in de loop van de tijd blijft afnemen, het vandalisme alleen maar toeneemt.

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

	Doelstelling	Uitvoering 1998	Uitvoering 1999	Uitvoering 2000	Uitvoering 2001	Uitvoering 2002
1 ^e kwartaal	100%	88%	90%	88,02%	90,4%	94,7%
2 ^e kwartaal	100%	77%	90%	77,10%	92,8%	94,7%
3 ^e kwartaal	100%	60%	86%	81,53%	91,57%	96,1%
4 ^e kwartaal	100%	75%	90%	88,90%	95,3%	94,2%
Gemiddelde	100%	75%	89%	84,00%	92,5%	94,55%

Het fenomeen van het geweld dat bij de vorige vraag gesignaleerd werd, beïnvloedt ook voor deze parameter de bereikte prestatie.

Belgacom is trouwens van mening dat een doelstelling van 100% onrealistisch is.

- Hoeveel procent van de openbare betaaltelefoons functioneerde ?

- voor elke maand van het jaar :

	Doelstelling	Uitvoering 1998	Uitvoering 1999	Uitvoering 2000	Uitvoering 2001	Uitvoering 2002
Januari	90 %		94 %	96 %	97,07%	97%
Februari	90 %		96 %	96 %	97,25%	97,7%
Maart	90 %		98 %	96 %	97,24%	97,5%
April	90 %		97 %	88 %	96,53%	97,8%
Mei	90 %		97 %	88 %	96,55%	97,6%
Juni	90 %		97 %	88 %	96,3%	98%
Juli	90 %		97 %	95,94 %	96,33%	96,5%
Augustus	90 %		97 %	96,00 %	95,35%	96,11%
September	90 %		97 %	96,34 %	94,59%	96,11%
Oktober	90 %	87%	97 %	96,29 %	94,25%	95,5%
November	90 %	91%	98 %	96,79 %	96,07%	95,3%
December	90 %	92%	98 %	97,59 %	96,21%	95,3%

- voor elk kwartaal van het jaar :

	Doelstelling	Uitvoering 1998	Uitvoering 1999	Uitvoering 2000	Uitvoering 2001	Uitvoering 2002
1 ^e kwartaal	90%	87%	96%	96,00%	97,19%	97,4%
2 ^e kwartaal	90%	85%	97%	88,00%	96,46%	97,8%
3 ^e kwartaal	90%	76%	97%	96,09%	95,42%	96,24%
4 ^e kwartaal	90%	90%	98%	96,89%	95,51%	95,4%

- voor het hele jaar :

	Doel- stelling	Uitvoering 1998	Uitvoering 1999	Uitvoering 2000	Uitvoering 2001	Uitvoering 2002
<i>Jaargemiddelde</i>	90%	84,5%	97%	94%	96,14%	96,6%

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

§ 9. Betwistingen van en complexe vragen over facturering

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

	Doel- stelling	Uitvoering 1998	Uitvoering 1999	Uitvoering 2000	Uitvoering 2001	Uitvoering 2002
1 ^e kwartaal	1%	0,60%	1,07%	1,10%	0,71%	0,84%
2 ^e kwartaal	1%	0,80%	0,73%	0,82%	0,61%	0,67%
3 ^e kwartaal	1%	0,80%	0,79%	0,71%	0,79%	0,54%
4 ^e kwartaal	1%	0,76%	1,05%	0,61%	0,88%	0,51%
<i>Gemiddelde</i>	1%	0,74%	0,90%	0,80%	0,81%	0,64%

Op te merken valt dat buiten het 1^e kwartaal, de resultaten voor 1999 niet alleen de "residentiële" klanten omvatten, maar ook de "business"-klanten (2^e en 3^e kwartaal) en de "corporate" klanten (4^e kwartaal). Vanaf 2000 zijn de resultaten gebaseerd op de drie categorieën van klanten.

§ 12. Termijn in geval van overmacht

- In hoeveel gevallen heeft de universeledienstverlener in geval van overmacht, aan de betrokken gebruiker de termijn meegedeeld waarin waarschijnlijk aan zijn verzoek zou worden voldaan ? Gelieve in voorkomend geval de redenen van overmacht te verduidelijken, die de toepassing van deze bepaling rechtvaardigen.

Belgacom beschikt niet over statistische gegevens over de gevolgen van gevallen van overmacht. In 2002 kunnen als overmacht worden beschouwd : de hevige onweders opgetekend in juni over het hele land, maar met een uitzonderlijke intensiteit in Oost-Vlaanderen, alsook de overstromingen van uitzonderlijke aard (erkend door het KMI) van augustus in Vlaams-Brabant, de streek van Namen, de streek van Hoei en Henegouwen.

Belgacom argumenteert dat het in de meeste gevallen van overmacht onmogelijk is om de klant mee te delen binnen welke termijn aan zijn verzoek zal worden voldaan (het is bijvoorbeeld onmogelijk te voorzien wanneer het water zal zakken of de dooi zal inzetten).

Art. 3 van bijlage 1 bij de wet van 21 maart 1991

- Zijn er met betrekking tot de herstelling van defecten gevallen geweest waarbij de universeledienstverlener geen voorrang heeft verleend aan de personen bepaald in artikel 3 van

bijlage 1 bij de wet ? Zo ja, in hoeveel gevallen en waarom ?

In 2002 werd een dergelijke situatie niet geregistreerd.

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

Zie punt hierboven.

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

Belgacom verklaart dat haar personeel daarover instructies heeft gekregen. Wanneer een storing wordt vastgesteld bij die klanten, wordt de klant onmiddellijk en automatisch als prioritair erkend door de database van de klanten. Bijgevolg wordt automatisch de "hoogste voorrang" gegeven aan die storing.

Die "hoogste voorrang" wordt erkend door het systeem van dispatching van werkzaamheden en de storing wordt met de hoogste voorrang aan een techniker toegewezen.

Art. 4 van bijlage 1 bij de wet van 21 maart 1991

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

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

Informatie met betrekking tot de technische specificaties (User Network specifications) worden sedert augustus 1999 via de website van Belgacom bekendgemaakt. Die informatie wordt bij elke aanpassing van de specificaties bijgewerkt.

Art. 5 van bijlage 1 bij de wet van 21 maart 1991

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

Die informatie wordt in de telefoongidsen gepubliceerd. Belgacom voegde bij haar brief een kopie van de bladzijden van boekdeel nr. 7^{1A} 2002-2003 die de te publiceren informatie bevat (beschrijving van de dienst, tarieven, kwaliteit van de dienst, schadevergoedingen en beleid inzake schadeloosstelling/terugbetaling).

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

Die informatie is voor de publicatie ervan meegedeeld aan de ombudsdienst en aan het Raadgevend

Comité voor de telecommunicatie. De mededeling is via Promedia geschied, waarbij de informatie gepubliceerd is in de informatiebladzijden van de telefoongidsen.

De inlichtingen zijn op de volgende data verstrekt :

- 04/06/2002: boekdeel 1 (Brussel)
- 12/06/2002: boekdeel 2 (Brugge)
- 05/08/2002: boekdeel 3 (Gent)
- 06/08/2002: boekdeel 4 (Antwerpen)
- 24/09/2002: boekdeel 6 (Luik)
- 29/10/2002: boekdeel 51 (Hasselt)
- 04/11/2002: boekdeel 52 (Leuven/Mechelen/Herentals)
- 29/10/2002: boekdeel 71 (Charleroi/Namen)
- 26/11/2002: boekdeel 72 (Aarlen)
- 23/01/2002: boekdeel 8 (Bergen).

Art. 6 van bijlage 1 bij de wet van 21 maart 1991

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

De bedoelde informatie over de openbare betaaltelefoons werd gepubliceerd, zowel in de telefoongidsen als op een infoposter aangebracht op of nabij de openbare betaaltelefoons.

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

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

2.2. Financiële voorwaarden voor de verstrekking van de universele dienst

Art. 7 van bijlage 1 bij de wet van 21 maart 1991

§ 1. Helpdesk (hulpdienst)

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

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

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

§ 2. Dienst inlichtingen

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

Belgacom verklaart de dienst inlichtingen te verstrekken volgens de voorwaarden van artikel 7, § 2 van bijlage 1 bij de wet. Dankzij samenwerkingsakkoorden die in 2001 en 2002 gesloten zijn tussen Belgacom en alle overige operatoren die door het BIPT erkend zijn, is de dienst nationale inlichtingen (1207) voortaan toegankelijk voor alle klanten van alle vaste of mobiele operatoren die op het Belgische grondgebied actief zijn.

Die dienst geeft aan iedereen die dat vraagt mondeling ofwel het telefoonnummer van een andere abonnee waarvan de aanvrager het adres van aansluiting kent, ofwel de naam en het adres van aansluiting op basis van het telefoonnummer. De dienst inlichtingen verstrekt geen informatie over een abonnee met een geheim nummer.

De inlichtingen die de dienst inlichtingen verstrekt, betreffen momenteel de telefoonaansluitingen van Belgacom, Belgacom Mobile, BT, Codenet, Colt, KPN Belgium, Mobistar, Telenet, Versatel en Worldcom.

Art. 8 van bijlage 1 bij de wet van 21 maart 1991

- Werd er gratis toegang verleend tot de volgende nooddiensten : medische spoeddienst, brandweer, politiediensten, antigifcentrum, zelfmoordpreventie, teleonthaal, kindertelefoondiensten, Europees centrum voor vermiste en seksueel misbruikte kinderen ?

Voor de volgende nummers is een oproep gratis :

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

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

In 2002 waren oproepen naar het Nederlandstalig centrum voor zelfmoordpreventie en naar het antigifcentrum⁹ niet gratis toegankelijk, ondanks de wettelijke verplichting die opgelegd is bij het koninklijk besluit van 9 oktober 2002 tot vaststelling van de nooddiensten overeenkomstig artikel 125 van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven (B.S. van 7 november 2002).

⁹ Oproepen naar het antigifcentrum (070/245.245) zijn evenwel gratis sedert 1 maart 2003.

Art. 9 van bijlage 1 bij de wet van 21 maart 1991

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

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

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

Hoewel sinds 1 oktober 2000 slechts één nationaal tarief van kracht is, blijft Belgacom de "ex-zonale" en "ex-internationale" gesprekken op haar facturen vermelden.

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

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

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

Art. 10 van bijlage 1 bij de wet van 21 maart 1991

§ 1.

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

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

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

Er heeft zich in het jaar 2002 geen enkele situatie van dat type voorgedaan.

§ 2.

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

Het basistariefplan van Belgacom dat de aansluiting, het abonnement en de gesprekskosten omvat, wordt aangevuld met kortingsprogramma's en voorkeurstariefplannen. Het principe van die programma's en plannen bestaat erin dat de klant tegen betaling van een bijkomend abonnementsgeld¹⁰ ("Benefit"-plannen) of via een aanrekenbaar minimum, tarieven kan genieten die lager liggen dan de basistarieven op zijn/haar verkeer en/of volumekortingen. Er is bovendien een tariefplan met betrekking tot het basisabonnementsgeld voor de telefoonlijn die bestemd is voor mensen die heel weinig bellen. Tevens worden forfaits aangeboden waarin het abonnementsgeld voor de telefoonlijn en uren beltijd vervat zitten.

Inzake de openbare betaaltelefoons paste Belgacom tot 1 januari 2002 twee verschillende tarieven toe: een tarief van 10 BEF (€0,25) en een tarief van 20 BEF (€0,50).

Op 1 januari 2002 heeft Belgacom bepaalde tariefeenheden aangepast voor de oproepen vanuit openbare cellen wanneer met muntstukken wordt betaald.

De wijziging van tariefeenheden had geen betrekking op andere betaalmiddelen die in de cellen aanvaard worden (Protonkaart of Telecard).

Die verandering van tariefeenheid was noodzakelijk geworden door de invoering van euromunten en eurocentmunten, maar heeft geen invloed gehad op het tarief per minuut dat onveranderd is gebleven.

Concreet zou vanaf 1 januari 2002 de basistariefeenheid voor de cellen met muntstukken – die tot 31 december 2001 10 BEF inclusief btw bedroeg - €0,25 inclusief btw hebben moeten bedragen. De telefooncellen aanvaardden echter geen muntstukken van €0,05 en een technische aanpassing van die cellen zou heel duur geweest zijn.

Belgacom heeft daarom beslist om de voorkeur te geven aan een oplossing die technisch realiseerbaar en neutraal is door voor alle betalingswijzen (muntstukken, Proton of Telecard) dezelfde prijs vast te stellen.

De tarieven zijn als volgt vastgesteld:

- prijs voor een basiseenheid voor een oproep met Proton of Telecard vanuit een telefooncel: €0,25
- prijs voor een basiseenheid voor een oproep vanuit telefooncellen met euromuntstukken: €0,30 inclusief btw (omdat, zoals hierboven werd vermeld, stukken van €0,05 niet door de telefooncellen werden aanvaard).

¹⁰ Er bestaat ook een voorkeurstariefplan dat specifiek gericht is op oproepen naar bepaalde landen zonder abonnementsgeld

In vergelijking met andere betalingswijzen (Proton of Telecard) is de tijd per basiseenheid echter verlengd indien wordt betaald met muntstukken, wat betekent dat de prijs per minuut voor een oproep vanuit een telefooncel dezelfde is, ongeacht de gekozen betaalwijze (muntstukken, Proton of Telecard).

Het tarief van €0,50 wordt enkel toegepast wanneer de eigenaars van de grond eisen dat er een er een provisie betaald wordt. In alle overige gevallen is het tarief van €0,25 (of €0,30) van kracht.

§ 3.

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

De nieuwe tariefplannen en kortingprogramma's zijn op de volgende data aan het BIPT meegedeeld :

- Benefit Excellence : 4 januari 2002
- Value Pack Professional : 21 februari 2002
- Value Pack Enterprise : 21 februari 2002
- Forfaits (Talk, Talk & Surf, Talk Anytime) : 26 juni 2002.

Wat de openbare betaaltelefoons betreft, is de tariefwijziging op 16 november 2001 aan het BIPT meegedeeld.

§ 4.

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

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

In minimumdienst gezet	Uitvoering 1998	Uitvoering 1999	Uitvoering 2000	Uitvoering 2001	Uitvoering 2002
	203.248	231.502	230.169	193.638	330.149

Dit cijfer betekent niet dat 330.149 personen onder die maatregel gevallen zijn, daar eenzelfde persoon in de loop van een periode verschillende keren in de minimumdienst kan worden gezet.

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

De kosten voor de instelling van de minimumdienst, van de nieuwe aansluiting van de lijn en van de administratieve kosten (aanmaning tot betaling overeenkomstig de algemene voorwaarden van

Belgacom) worden aan de klant aangerekend bij de opschorting van de minimumdienst (betaling van de schuld). Het abonnementsgeld voor de lijn en het (de) toestel(len) moeten ook door de klant worden betaald. Ter informatie, 9% van de klanten betalen nooit hun eerste factuur, wat 18% van het oninbare bedrag van Belgacom vertegenwoordigt.

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

Het aantal instellingen van de minimumdienst is in 2002 sterk gestegen ten opzichte van de vorige jaren. Bij Belgacom worden dus meer en meer dossiers van dat type geregistreerd, terwijl zij de procedure geenszins gewijzigd heeft. Dat fenomeen moet dus worden toegeschreven aan externe factoren, zoals de huidige ongunstige economische conjunctuur.

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

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

§ 5.

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

De tariefvoorwaarden van de diensten die deel uitmaken van de universele dienstverlening zijn ter informatie meegedeeld aan het Raadgevend Comité met brieven van 27 augustus 2002 en van 9 oktober 2002. Daarover is een mededeling gedaan in de plenaire vergadering van het Raadgevend Comité op 18 september 2002.

Art. 11 van bijlage 1 bij de wet van 21 maart 1991

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

De elementen aan de hand waarvan de naleving van de price cap kan worden nagegaan, zijn aan het BIPT meegedeeld met brief van 3 december 2002.

De kwestie van de price cap wordt gedetailleerd besproken in punt 3.2. hieronder.

Art. 12 van bijlage 1 bij de wet van 21 maart 1991

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

Belgacom verklaart de wettelijk vastgelegde tariefvoordelen te hebben toegekend.

Hoewel de verplichting om het sociale tarief toe te kennen enkel geldt binnen het stelsel van een gewoon abonnement voor een normale aansluiting volgens punt 1.2. van bijlage B van bijlage 1 bij de wet, staat Belgacom sinds 2001 op commerciële basis toe dat haar klanten die hun gewone PSTN-lijn willen ruilen voor meer geavanceerde toegangslijnen, de korting behouden die zij al genoten.

Die personen beschikken dus over de mogelijkheid om dezelfde korting te vragen voor een ISDN-lijn en een DUO-lijn. Bovendien mogen zij zich laten inschrijven op de adsl-breedbandinternetdienst, met behoud van hun sociaal tarief.

De voorwaarden voor de toekenning van de sociale tarieven aan de houders van die lijnen zijn op alle punten identiek met die welke worden toegepast op PSTN-lijnen. De voordelen voor de begunstigten zijn evenwel beperkt tot diegene die voor de PSTN-lijnen zijn toegekend.

Wat betreft de personen bedoeld in punt 1.3, 3° van bijlage B bij bijlage 1 (personen met het bestaansminimum of die het voorwerp uitmaken van een educatieve begeleiding van financiële aard), bestaat het sociale telefoontarief in de beschikbaarstelling van een kaart ter waarde van 6,2 € voor een periode van 2 maanden. Die kaart werkt zoals een voorafbetaalde kaart. De nadere regels voor de verdeling van die kaarten aan de begunstigten zijn uitgewerkt in samenwerking met de vertegenwoordigers van de OCMW's onder de hoede van het BIPT.

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

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

Art. 13 van bijlage 1 bij de wet van 21 maart 1991

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

Belgacom past de volgende daluren en piekuren toe :

Voor nationale en internationale gesprekken : piekuren van maandag tot vrijdag van 8 tot 19 uur¹¹ daluren op elk ander moment (weekend en feestdagen de hele dag).

Art. 14 van bijlage 1 bij de wet van 21 maart 1991

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

¹¹ Van 8 tot 18 uur voor internetoproepen.

De tarieven die worden toegepast op de verrichtingen vanuit openbare betaaltelefoons zijn onderworpen aan de regel van de price cap. De vraag over de eerbiediging van de price cap maakt deel uit van punt 3.2 hieronder.

Belgacom past verlaagde tarieven toe in de daluren vanuit de openbare betaaltelefoons. De daluren zijn als volgt :

- nationaal en internationaal verkeer : van maandag tot vrijdag van 19 uur tot 8 uur en de hele dag tijdens de weekends en op feestdagen.

Art. 15 van bijlage 1 bij de wet van 21 maart 1991

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

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

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

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

In 2002¹² waren de oproepen naar het Nederlandstalig centrum voor zelfmoordpreventie en naar het antigifcentrum niet gratis.

Bij de nieuwe openbare telefoons zijn gratis en rechtstreekse toegang tot de hierboven vermelde nooddiensten nog steeds mogelijk. De zeer oude toestellen waarbij dat vroeger niet mogelijk was, zijn allemaal in de loop van het jaar 2002 vervangen.

¹² Sinds half februari 2003 zijn de oproepen naar het antigifcentrum gratis.

3. Controles uitgevoerd door het BIPT

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

3.1. De controle van de methodologie en de procedures

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

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

Zoals dat vorig jaar het geval was, heeft het BIPT op het terrein de interne procedures bij Belgacom bestudeerd voor de behandeling van verzoeken om aansluiting. Terwijl de controles in 2001 in de regio's Gent en Verviers werden uitgevoerd, werden in 2002 de gebieden in de districten Brussel en Roeselare gecontroleerd.

3.2. De naleving van de price cap

Het price-cappincipe bestaat erin een beperking vast te leggen voor de ontwikkeling van de prijs van een korf verrichtingen. De methodologie die het Instituut gebruikt heeft om de naleving van de price cap te controleren, is hieronder beschreven.

A. Prijscontrole

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

B. Beschrijving van de gecontroleerde diensten

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

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

C. Vorm van de price cap

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

Om de jaarlijkse prijsschommelingen van de gecontroleerde diensten te berekenen, gebruikt men de Laspeyeres-methode. Dat wil zeggen dat men de evolutie van de prijzen meet bij een constant verbruik.

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

D. Duur van de price cap

De correctiefactor van de huidige price cap was bij wet vastgesteld voor de jaren 1998 tot 2000. Op advies van het Instituut kan de Koning de waarde van correctiefactor X wijzigen voor de jaren na 2000.

E. Concrete toepassing

De onderstaande tabellen beschrijven de situatie van de price cap berekend op verschillende data.

BEF	31/12/1997		31/12/1998		31/12/1999	
	Waarde	Indexcijfer	Waarde	Indexcijfer	Waarde	Indexcijfer
Aansluitings- en verhuiskosten	32.902.750	100	32.902.750	100	32.902.750	100
Basisabonnementsgeld	9.905.760	100	9.905.760	100	9.905.760	100
Communicatie komende van toestellen van abonnees	12.282.035	100	10.735.708	87,41	10.701.321	87,13
Communicatie vanuit openbare betaaltelefoons	3.163.050	100	3.761.438	118,92	3.761.438	118,92
Gewogen indexcijfer		100		93,97		93,83

€(BEF)	31/12/2000		31/12/2001		31/12/2002	
	Waarde	Indexcijfer	Waarde	Indexcijfer	Waarde	Indexcijfer
Aansluitings- en verhuiskosten	€815.637,87 (32.902.750)	100	€815.637,87 (32.902.750)	100	€817.998,31 (32.997.970)	100,29
Basisabonnementsgeld	€245.557,38 (9.905.760)	100	€245.557,38 (9.905.760)	100	€250.104,74 (10.089.200)	101,85
Communicatie komende van toestellen van abonnees	€215.177,6 (8.680.243)	70,67	€215.177,6 (8.680.243)	70,67	€216.442,03 (8.731.250)	71,09
Communicatie vanuit openbare betaaltelefoons	€91.283,82 (3.682.380)	116,42	€92.773,41 (3.742.470)	118,32	€104.802,91 (4.227.739)	133,66
Gewogen indexcijfer		85,19		85,25		86,69

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

	Indexcijfer van de consumptieprijzen (I)	Index-cijfer price cap	Art. 11 van bijlage I bij de wet van 21 maart 91 ($T_n < [(I_n - 1/10) - a] \cdot T_0$)
1997	100,0000	100,00	
1998 basis 1997= 100	100,9544	93,97	$93,97 < \left[\frac{(100,9544)}{100} - 0,01 \right] * 100$ $93,97 < 99,9544$
1999 basis 1997= 100	102,0859	93,83	$93,83 < \left[\frac{(102,0859)}{100} - 0,02 \right] * 100$ $93,83 < 100,0859$
2000 basis 1997= 100	104,6837	85,19	$85,19 < \left[\frac{(104,6837)}{100} - 0,03 \right] * 100$ $85,19 < 101,6837$
2001 basis 1997= 100	107,2715	85,25	$85,25 < \left[\frac{(107,2715)}{100} - 0,03 \right] * 100$ $85,25 < 104,2715$
2002 basis 1997= 100	109,0328	86,69	$86,69 < \left[\frac{(109,0328)}{100} - 0,03 \right] * 100$ $86,69 < 106,0328$

Het indexcijfer van de consumptieprijzen wordt berekend op basis van de gegevens die bekendgemaakt worden op de internetsite van de Federale Overheidsdienst Economie, KMO, Middenstand en Energie¹³ :

Jaar	Gegevens 1996 = 100	Berekening Basis 1997 = 100
1997	101,63	100
1998	102,60	$\frac{100 * 102,60}{101,63} = 100,9544$
1999	103,75	$\frac{100 * 103,75}{101,63} = 102,0859$
2000	106,39	$\frac{100 * 106,39}{101,63} = 104,6837$
2001	109,02	$\frac{100 * 109,02}{101,63} = 107,2715$

¹³ <http://mineco.fgov.be/>

2002	110,81	$\frac{100 * 110,81}{101,63} = 109,0328$
------	--------	--

F. Berekeningsmethode van de onderdelen van de price cap

In de berekeningen van de eerste drie rubrieken hieronder zijn de tariefwijzigingen opgenomen de dato 15 augustus 2002 inzake het verkeer komende van abonneetoestellen en de dato 15 oktober 2002 inzake de aansluitings- en verhuiskosten en het basisabonnementsgeld. Die prijsveranderingen bestonden meestal uit afrondingen van de tarieven in euro naar de hogere eenheid.

De waarde van het vierde onderdeel van de price cap daarentegen houdt rekening met de aanpassing van bepaalde tarieven van oproepen vanuit openbare betaaltelefoons die sinds 1 maart 2002 toegepast wordt.

Aansluitings- en verhuiskosten¹⁴

De gebruikte methode houdt rekening met twee mogelijkheden :

- de klant bezit reeds een aansluitpunt : hij betaalt dan enkel de kosten voor de ingebruikstelling van de lijn (€54,55 of 2.200 BEF)
- de klant bezit nog geen aansluitpunt : hij betaalt dan de kosten voor de ingebruikstelling van de lijn (€54,55 of 2.200 BEF) + de verplaatsingskosten (€32,23 of 1.300 BEF) + de kosten voor de installatie van een aansluitpunt (€24,79 of 1.000 BEF) + de kosten van een interne kabel (4 meter * €2,48/meter of 100 BEF/meter). Totaal = €121,49 of 4.900 BEF.

Indien aangenomen wordt dat er in 47,91% van de gevallen al een aansluitpunt bestaat, krijgt men een waarde van €89,42 of 3.606,43 BEF per aansluiting (= 47,91% * €54,54+ 52,09 % * €121,49).

De kosten voor de ingebruikstelling van een tweede lijn bedragen €27,27 of 1.100 BEF, wanneer verondersteld wordt dat de tweede lijn op hetzelfde moment als de eerste is geïnstalleerd.

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

$$9.140 * 3.606,43 \text{ BEF} + (9.172 - 9.140) * 1.100 \text{ BEF} = €818.162,72 \text{ of } 32.997.970 \text{ BEF}$$

Basisabonnementsgeld¹⁵

De totale waarde van het basisabonnementsgeld bedraagt €250.212,16 of 10.089.200 BEF, d.i.: €13,64 of 550 BEF/maand * 9.172 * 2 (referentieperiode van 2 maanden).

¹⁴ Doordat met afrondingen wordt gewerkt, is het mogelijk dat de berekeningen in euro resultaten opleveren die lichtjes verschillen van de berekeningen die aanvankelijk in BEF zijn gemaakt

¹⁵ Doordat met afrondingen wordt gewerkt, is het mogelijk dat de berekeningen in euro resultaten opleveren die lichtjes verschillen van de berekeningen die aanvankelijk in BEF zijn gemaakt

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

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

Voor die selectie zijn de volgende criteria gehanteerd :

- klanten :
 - zonder BTW-nummer;
 - aangesloten op een digitale centrale;
 - willekeurig gekozen;
 - selectie van $\pm 2/1000^e$ van het totale aantal klanten.

- oproepen :
 - enkel oproepen naar fysieke telefoonzones. Er wordt geen rekening gehouden met het verkeer naar de zones 078 en 070 en naar speciale nummers;
 - omvatten normale oproepen en "forwarded" oproepen.

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

- bepaling van de peak-/off-peakperiode voor het internationale verkeer. Voor het nationale verkeer is de piekperiode automatisch vastgesteld van 8 tot 19 uur tijdens de week;
- tarieven (per minuut incl. BTW);
- nationale tarieven (zonaal/interzonaal peak/off peak/weekend);
- internationale tarieven (peak/off peak/weekend);
- minimumtijd voor facturering (in seconden);
- kortingen.

De toepassing van de simulatie leidt tot een totale waarde van €216.442,03 of 8.731.250 BEF eind december 2002.

Communicatie vanuit openbare betaaltelefoons (pulse based)

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

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

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

- bepaling van de internationale piekperiode. Voor het nationale verkeer wordt de peakperiode automatisch vastgesteld van 8 tot 19 uur tijdens de week;

- tarieven (in seconden per puls) : peak/off peak en weekend.

De toepassing van de simulatie leidt tot een totale waarde van €104.802,91 of 4.227.739 BEF eind december 2002.

Er dient ook te worden opgemerkt dat het BIPT een analyse van het Benefit Excellence tariefplan heeft uitgevoerd, op verzoek van verschillende alternatieve operatoren die van mening waren dat de toegepaste prijzen concurrentiebeperkend waren. Ondanks die analyse was het Instituut niet in staat om efficiënt op te treden gelet op de grenzen van de bevoegdheden ervan inzake tarieven.

Die grenzen zijn bevestigd in het 8ste verslag van de Europese Commissie over de tenuitvoerlegging van het pakket telecommunicatieregelgeving : *IBPT/BIPT does not have extensive powers to control retail tariffs under the current legislation and is therefore not always able to deal with price squeeze issues.*

3.3. Wachtijd bij een aansluiting op het openbare geschakelde net

Naast de theoretische controles van de kwaliteit van de diensten die zijn uitgevoerd op basis van diverse statistische gegevens, zijn in de hoofdcentra van de operator die belast is met de universele dienst rechtstreeks reeksen controles uitgevoerd die elke keer betrekking hadden op een periode van elf opeenvolgende werkdagen.

Voor het ons interesserende jaar zijn ter plaatse controles uitgevoerd in de districten Roeselare en Brussel. Het resultaat van de controles is vermeld in onderstaande tabel. Die controles zijn uitgevoerd op basis van methodes en programma's die door Belgacom gebruikt worden.

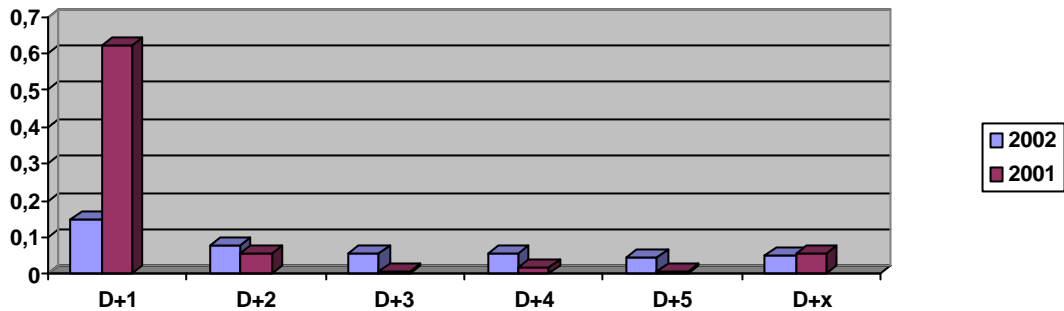
De telefoonzones van die districten zijn:

- voor Roeselare: 050 - 051 - 056 - 057 - 058 et 059
- voor Brussel de zone 02.

De onderstaande tabel geeft de realisaties voor de twee districten weer :

<i>Districten</i>	<i>Aantal</i>	<i>Diezelfde dag in gebruik</i>	<i>D+1</i>	<i>D+2</i>	<i>D+3</i>	<i>D+4</i>	<i>D+5</i>	<i>D+x</i>
<i>Roeselare</i>	1354	1288	9	8	14	12	12	11
<i>Brussel</i>	2578	2469	51	23	8	11	7	9
<i>Totaal</i>	3932	3757	60	31	22	23	19	20
<i>% 2002</i>	100	95.55	0.15	0.08	0.056	0.058	0.048	0.05
<i>% 2001</i>	100	92.13	0.62	0.055	0.01	0.02	0.01	0.055

Vergelijking 2002/ 2001 wat betreft de overschrijding van de geplande data :



Hoewel de controles in 2002 niet in dezelfde districten zijn uitgevoerd, merkt men dat er in 2002 een duidelijke vooruitgang geboekt is wat betreft de aansluitingen die de dag na de geplande datum zijn uitgevoerd.

Voor de overschrijding met meer dan één dag ziet men een lichte algemene achteruitgang, behalve voor de aansluitingen die meer dan 5 dagen na de geplande datum zijn uitgevoerd.

Over het algemeen vertonen onze controles een lichte vooruitgang, maar de aandacht van de lezer wordt vooral gevestigd op het feit dat de controle van elk district slechts een periode van 10 werkdagen bestrijkt en dat de controles niet op het gehele grondgebied werden uitgevoerd, maar slechts in twee districten.

Dat verklaart de verschillen met de cijfers die door Belgacom verstrekt zijn en die, in tegenstelling tot onze controles, een kleine achteruitgang vertonen.

Die gerichte controles kunnen maar een zeer gedeeltelijke weerspiegeling zijn van de situatie, zelfs op een gegeven ogenblik, omdat ze maar heel kortstondig zijn. Zij zijn daarom niet volledig representatief voor de cijfers met betrekking tot het hele grondgebied. Niettemin lijkt de overeenstemming ervan met de gegevens die door Belgacom zijn verstrekt, aan te tonen dat zij betrouwbaar zijn.

Hoewel de resultaten met betrekking tot de PSTN-aansluitingen die binnen 5 werkdagen worden uitgevoerd aan de gevraagde voorschriften voldoen (d.i. meer dan 97%), vloeien die ook voort uit de gunstige interpretatie door Belgacom van de verplichtingen die haar wettelijk zijn opgelegd.

Bij elke aanvraag bestaat de houding van Belgacom erin de afspraken met de abonnee systematisch vast te leggen, en bijgevolg ook de geplande datum voor de ingebruikstelling. Daarom gaat zij ervan uit dat de vastgestelde datum diegene is die voor de abonnee past en dat die datum diegene is van het geldige contract die haar met de abonnee verbindt. Daarom houdt het computersysteem rekening met de vertragingen in de aansluiting vanaf die datum en niet vanaf de datum waarop de aanvraag is ingediend. Anders zou de termijn van vijf dagen frequenter worden overschreden.

3.4. De beschikbaarheid en werking van de openbare telefooncellen

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

terrein.

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

De overeenstemming met de wettelijke vereisten aangaande het aantal telefooncellen en de vestiging ervan is gecontroleerd door de door Belgacom verstrekte lijst van de in werking zijnde openbare telefooncellen te vergelijken met de lijst van gemeenten die op 31 december 1970 een afzonderlijke administratieve eenheid vormden en de juiste grenzen van die gemeenten.

B. Overzicht van de controles op het terrein

Gelet op de specifieke verplichtingen op dat gebied sedert 1 januari 2000, is het onderzoek van de door Belgacom verstrekte documenten aangevuld met controles op het terrein voor de twee provincies Luik en West-Vlaanderen.

Hieronder ziet u de samenvattende tabel van die controles en de conclusies ervan.

<i>Provincies</i>	<i>Luik</i>	<i>%</i>	<i>West-Vlaanderen</i>	<i>%</i>	<i>Totaal %</i>	
<i>Totaal te controleren telefooncellen</i>	150	100	108	100	100	
<i>Niet gevonden telefooncellen</i>	1	0.06	6	6.48	3.27	
<i>Verwijderde telefooncellen</i>	2	0.13	2	2.16	1.14	
<i>Gecontroleerde telefooncellen</i>	147	98	100	92.59	95.29	
<i>Buiten gebruik</i>	7	4.76	-	-	2.38	
<i>Types</i>	<i>Kaarten</i>	21	14.29	67	67	40.64
	<i>Muntstukken</i>	15	10.2	-	-	2.38
	<i>Kaarten & muntstukken</i>	111	75.51	33	33	54.25
<i>Domein</i>	<i>Openbaar</i>	131	89.12	98	98	93.56
	<i>Privé</i>	16	10.88	2	2	6.44
<i>Identificatie Belgacom</i>	<i>Stemt overeen</i>	141	95.92	100	100	97.96
	<i>Stemt niet overeen</i>	6	4.08	-	-	2.04
<i>Goedkeuring</i>	<i>Ja</i>	146	99.32	63	63	81.16
	<i>Nee</i>	1	0.68	37	37	18.84
<i>Nooddiensten</i>	<i>Niet toegankelijk</i>	1	0.06	-	-	0.03
<i>Weergave nooddiensten</i>	<i>Ja</i>	144	97.96	100	-	48.98
	<i>Nee</i>	2	0.14	-	-	0.7
<i>Weergave tarieven</i>	<i>Ja</i>	143	97.28	100	100	98.64
	<i>Nee</i>	4	2.72	-	-	1.36
	<i>Niet opgegeven</i>	-	-	-	-	-
<i>Leesbaarheid teksten</i>	<i>Ja</i>	133	90.48	100	100	95.24
	<i>Nee</i>	14	9.52	-	-	4.76
	<i>Niet opgegeven</i>	-	-	-	-	-
<i>Internationale toegang</i>	<i>Ja</i>	126	85.71	100	100	92.85
	<i>Nee</i>	9	6.12	-	-	3.6

<i>Provincies</i>		<i>Luik</i>	<i>%</i>	<i>West-Vlaanderen</i>	<i>%</i>	<i>Totaal %</i>
	<i>Niet opgegeven</i>	12	8.16	-	-	4.8
<i>Weergave instructies voor gebruik</i>	<i>Ja</i>	126	85.71	100	100	92.85
	<i>Nee</i>	15	10.2	-	-	5.1
	<i>Niet opgegeven</i>	6	4.82	-	-	2.41
<i>Info telefoongidse n</i>	<i>Ja</i>	9	6.12	5	5	5.56
	<i>Nee</i>	132	89.8	95	95	92.4
	<i>Niet opgegeven</i>	10	6.8	-	-	3.4
<i>Algemene werking</i>	<i>Goed</i>	130	88.44	99	99	93.72
	<i>Slecht</i>	17	11.56	1	1	6.28
<i>Toegang voor gehandicapte n</i>	<i>Ja</i>	77	52.38	40	40	46.19
	<i>Nee</i>	70	47.62	60	60	53.81

Zeven cellen zijn niet teruggevonden op de locatie die door Belgacom was aangeduid. Van de 258 cellen die gevonden werden, waren er vijf afgeschaft wegens wijzigingen aan het wegennet. De twee overige stemden niet overeen met het adres dat was meegedeeld en bevonden zich op privé-domein. Tijdens de controle is er eenmaal een probleem van toegankelijkheid vastgesteld.

Toestand van de gecontroleerde plaatsen

Omdat een aantal telefooncellen zich op privé-domein bevond, is er voor sommige daarvan een probleem inzake toegankelijkheid vastgesteld.

Meer dan de helft van de telefooncellen zijn niet gemakkelijk toegankelijk voor gehandicapten.

Werking van de toestellen

Van de 247 resterende toestellen (147 in de provincie Luik en 100 in de provincie West-Vlaanderen) waren 7 toestellen buiten werking.

229 toestellen functioneerden. Op de kwaliteit van de lijn zijn tijdens die controles geen specifieke metingen uitgevoerd. Toch zijn op 6,28 % opmerkingen gemaakt in verband met moeilijkheden inzake werking van algemene aard.

Van die 229 toestellen was er slechts één waarbij de nooddiensten niet toegankelijk waren.

Toegepaste tarieven

Zoals reeds in vorige verslagen is opgemerkt en ondanks het feit dat het representatieve staal meer dan beperkt is, liggen de tarieven die worden toegepast voor toestellen die op privé-domein geplaatst zijn, hoger dan voor toestellen op het openbaar domein.

Inlichtingen verstrekt aan de gebruikers

- in 4 telefooncellen zijn de tarieven niet opgehangen (verplichting vermeld in artikel 6 van bijlage 1

bij de wet);

- in 2 bezochte telefooncellen zijn de nummers van de nooddiensten niet opgehangen;
- in 14 telefooncellen zijn onleesbare of moeilijk leesbare teksten opgehangen; bij de meeste is die slechte leesbaarheid te wijten aan een gebrek aan properheid van de telefooncel;
- geen enkele telefooncel is uitgerust met telefoongidsen;
- hoewel het goedgekeurde modellen betreft, is daarover in 38 telefooncellen geen aanduiding te vinden.

C. Opmerkingen

Hoewel de kwantitatieve doelstellingen over het algemeen ruimschoots worden bereikt, wordt de verplichting om in de gemeenten te beschikken over hybride telefooncellen met zowel kaarten als muntstukken niet altijd nagekomen

Er kunnen nog andere tekortkomingen worden gesignaleerd :

- 1 telefooncel biedt geen rechtstreekse toegang tot de nooddiensten;
- de wettelijke informatie wordt niet in alle gevallen opgehangen.

Zoals reeds herhaaldelijk is gemeld, blijkt het criterium voor de vaststelling van het aantal telefooncellen op basis van het aantal deelgemeenten die op 31 december 1970 een afzonderlijke administratieve eenheid vormden, weinig praktisch te zijn.

In de wet zijn de vereisten inzake toegang tot die installaties op openbaar of privé-domein niet nauwkeurig opgenomen. Belgacom rekent daarom tot de openbare telefooncellen uitrustingen op privé-domein die eventueel tegen betaling toegankelijk zijn, die op bepaalde uren of enkel voor bepaalde personen toegankelijk zijn (warenhuizen, kazernes, NAVO, gebouwen van de Europese Unie, gevangenissen, theaters, sportcentra, luchthaven in de "free"-zone, enz.). Volgens het BIPT zou het nuttig zijn om in de toekomst te preciseren dat elke oude gemeente uitgerust zou moeten zijn met ten minste een telefooncel die dag en nacht gratis toegankelijk is. Het is daarentegen niet noodzakelijk om een dergelijke verplichting op te leggen voor alle openbare telefooncellen.

Over het algemeen, en voor de meeste aspecten, bevestigt het gecontroleerde staal de wil van de operator om zijn verplichtingen conform de wettelijke voorschriften na te leven en om een aanvaardbaar kwaliteitsniveau inzake de werking van zijn telefooncellen te bieden, ondanks de gevoelige daling van het verkeer ervan en bijgevolg de rentabiliteit ervan.

4. Algemene beoordeling

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

Op basis van de gegevens die bezorgd zijn, kan men ervan uitgaan dat Belgacom de meeste verplichtingen nakomt die haar in het kader van de universele dienstverlening zijn opgelegd. Dat is het geval voor het verstrekken van een datum voor de levering van een aansluiting, niettegenstaande echter de opmerking die hierover eerder werd gemaakt. Dat is ook het geval voor het storingspercentage van de lijnen, de antwoordtijd bij tussenkomst van een telefonist, het aantal openbare telefooncellen die werken, het aantal openbare telefooncellen in verhouding tot de bevolking en het percentage betwistingen en complexe vragen inzake facturering.

Bovendien ziet men met betrekking tot de wachttijden voor een aansluiting op het openbare geschakelde net een algemene verbetering van de uitvoering in vergelijking met vorig jaar. De doelstellingen inzake de termijnen voor aansluiting binnen 5 werkdagen zijn bovendien bereikt.

Hoewel op die gebieden geen wettelijke doelstelling is vastgelegd, mogen de verbeteringen ten opzichte van vorig jaar worden onderstreept in verband met de prestaties van de leverancier qua storingspercentages van oproepen en de termijn voor het tot stand brengen van een verbinding op nationaal niveau. Het aantal niet-geslaagde oproepen op internationaal niveau (in Europa en buiten Europa) neemt momenteel af.

Ook de verplichtingen met betrekking tot de bekendmaking van informatie, gedetailleerde facturering, hulp- en informatiediensten, nooddiensten, de price cap en de sociale tarieven zijn vervuld.

Daarentegen kunnen een aantal opmerkingen worden gemaakt in verband met :

- het storingspercentage per toegangslijn. Dat is ongeveer hetzelfde als vorig jaar;
- de opheffing van storingen de dag na de melding ervan aan Belgacom (de resultaten liggen onder de doelstellingen, maar wel 4% boven de resultaten van vorig jaar);
- de opheffing van storingen die aan het eind van de vierde dag na de melding ervan aan Belgacom niet opgeheven zijn (de resultaten gaan nog achteruit ten opzichte van de vooropgestelde doelstellingen (100%) en ten opzichte van de resultaten van de twee voorgaande jaren);
- de antwoordtijd bij tussenkomst van een telefonist (hoewel de doelstellingen worden gehaald, is de uitvoering ook verslechterd ten opzichte van het vorige jaar);
- de aanwezigheid van hybride openbare telefooncellen in de oude gemeenten;
- de opheffing van storingen voor openbare telefooncellen binnen 48 uur na de melding ervan aan Belgacom (de resultaten liggen niet alleen onder de doelstellingen, maar ook onder de resultaten van vorig jaar);
- de opheffing van storingen voor openbare telefooncellen die binnen 48 uur na de melding ervan aan Belgacom niet opgeheven zijn (de resultaten liggen onder de doelstellingen, maar overtreffen de

resultaten van vorig jaar);

- het niet ophangen van wettelijke informatie in sommige openbare telefooncellen;
- het verschil in tarifiering tussen toestellen die op het openbaar domein geïnstalleerd zijn en diegene die zich op privé-domein bevinden;
- de zeer middelmatige prestatie inzake de toegankelijkheid van openbare telefooncellen voor gehandicapten.

Hoewel op dat stuk geen wettelijke doelstelling is vastgelegd, moet bovendien worden aangestipt dat de prestaties van de verlener qua tijd voor het tot stand brengen van een verbinding op internationaal niveau ongeveer hetzelfde zijn als vorig jaar.

Het Instituut brengt opnieuw de opmerking in herinnering die gemaakt is over de methode voor de telling van de termijnen voor aansluiting op het PSTN. Die methode kan een onderschatting met zich brengen van de tijd die werkelijk nodig is om een aansluiting te krijgen.

5. Financiering van de universele dienst

In de loop van het jaar 2002 heeft het Instituut het verzoek van Belgacom moeten behandelen in verband met de activering van het fonds voor de universele dienstverlening. Dat verzoek is op 23 januari 2002 bij het Instituut toegekomen.

Met dat verzoek wil Belgacom haar universeledienstverplichtingen laten financieren door een fonds dat gestijfd wordt door de operatoren (waaronder Belgacom) van een openbaar netwerk en de operatoren van spraaktelefoondiensten, waarvan het omzetcijfer meer bedraagt dan €12.400. 000, naar rato van hun omzetcijfer op nationaal grondgebied, verminderd met bepaalde lasten, in de betrokken sector.

Overeenkomstig artikel 85, §3 van de wet van 21 maart 1991, wordt de datum voor de activering van het fonds vastgesteld door de koning, op voorstel van het Instituut, bij een in de Ministerraad overlegd besluit. Het BIPT heeft het dossier dus behandeld om aan de minister van Telecommunicatie een advies te geven, waarin het Instituut enerzijds het bestaan moest vastleggen van nettokosten en anderzijds de onevenredige aard moest evalueren van de last die de nettokosten vertegenwoordigen.

In het kader van de voorbereiding van zijn advies, bestond de taak van het Instituut er allereerst in de precieze methode voor de berekening van de nettokosten voor de universele dienst vast te leggen, overeenkomstig bijlage 2 bij de wet van 21 maart 1991. Na afloop van een reeks werkvergaderingen met Belgacom is dan ook een document opgesteld over de methodologische principes voor de berekening van de kosten voor de universele dienst en is dat in juli en augustus 2002 ter consultatie voorgelegd aan de alternatieve operatoren. Vervolgens hebben Belgacom en het Instituut een model uitgewerkt voor de berekening van de nettokosten van elk element van de universele dienst, met inachtneming van de overeengekomen methodologische principes. Op basis van die modellen heeft Belgacom de kosten en ontvangsten per element kunnen berekenen en is dat door het Instituut gecontroleerd. De voorlopige nettokosten van de universele dienst voor het jaar 2003 zijn dus op die wijze bepaald.

Het Instituut heeft vervolgens een advies over de activering van het fonds voor de universele dienstverlening aan de minister van Telecommunicatie bezorgd op 26 november 2002.

In het eerste gedeelte van zijn advies heeft het Instituut (onder voorbehoud van bepaalde opmerkingen) de methodologie voor de berekening van de nettokosten goedgekeurd, alsook het bedrag van de geraamde nettokosten voor de universele dienst voor het jaar 2003. In het tweede gedeelte is het Instituut overgegaan tot de analyse van het al dan niet onevenredige karakter van de last die wegens haar universeledienstverplichtingen op Belgacom weegt.

Aan het eind van de vorige legislatuur had de Ministerraad zich nog altijd niet voor of tegen de activering van het fonds uitgesproken. Die belangrijke beslissing voor de telecommunicatiesector zou waarschijnlijk genomen worden in de loop van de maanden na de opening van het parlementaire jaar in september 2003.

6. Mogelijke beleidslijnen met betrekking tot de inhoud van de universele dienstverlening

Dit gedeelte heeft tot doel aan de minister bepaalde wijzigingen voor te stellen die betrekking hebben op de inhoud van de universeledienstverplichtingen. De voorstellen van het Instituut zullen van tweeërlei aard zijn. De voorstellen van het eerste type hebben betrekking op de kwaliteitscriteria die momenteel worden opgelegd aan de verschillende elementen van de universele die vermeld zijn in bijlage 1 bij de wet van 21 maart 1991. De lijst zelf van de diensten die bij wijze van universele dienst moeten worden geleverd mag immers niet worden gewijzigd, aangezien die is vastgelegd in de « universeledienstrichtlijn » 2002/22/EG. De definitie van het niveau van de kwaliteit en van de betaalbare prijs waartegen die diensten geleverd moeten worden, valt daarentegen onder de bevoegdheid van de lidstaten.

Het tweede type is gericht op de kwestie van de uitbreiding van het toepassingsgebied van de universele dienst die op Europees niveau is vastgelegd. Hoewel de recente besprekingen over de uitbreiding van het toepassingsgebied van de universele dienst uitgedraaid zijn op een negatieve beslissing, is het toch nuttig daar opmerkingen op te maken. Door de onmogelijkheid om nu het toepassingsgebied van de universele dienst uit te breiden, zou immers kunnen worden beslist om die beleidslijnen in te schrijven in het Belgische kader, maar zonder dergelijke verplichtingen te laten financieren door het fonds voor de universele dienstverlening.

De diverse suggesties die het Instituut naar voren gebracht heeft, zouden in een consultatie van de verschillende actoren op de telecommunicatiemarkt aan bod moeten komen.

Het Instituut is dan ook van plan daarover het advies van het Raadgevend Comité voor de Telecommunicatie te vragen.

6.1. Door het Instituut voorgestelde beleidslijnen met betrekking tot de technische en tarifaire voorwaarden voor het vervullen van de universeledienstverplichtingen

6.1.1. Motieven

Een herziening van de kwaliteits- en prijscriteria van de diensten die geleverd worden bij wijze van universele dienst is gegrond omdat sommige bepalingen niet meer relevant blijken te zijn, omdat ze niet meer beantwoorden aan reële noden. Het handhaven van dergelijke verplichtingen leidt bovendien tot een hoog kostprijsniveau voor de universele dienst. Derhalve, inzake openbare betaaltelefoons bijvoorbeeld, is het Instituut van mening dat daarover dient te worden nagedacht, om te beoordelen in hoeverre alle bestaande verplichtingen inzake dekking van het grondgebied nu nog geschikt zijn, meer bepaald gelet op de ontwikkeling van de markt voor mobiele telefonie.

Het lijkt er overigens op dat nieuwe kwaliteitscriteria zouden kunnen worden toegevoegd, die beantwoorden aan reële noden, meer bepaald aan de bijzondere noden van gehandicapten.

6.1.2. Voorstellen

De voorstellen die onder deze titel vermeld zijn, vloeien voort uit de vaststellingen van het BIPT als

orgaan dat controle uitoefent op de universeledienstverplichtingen alsook uit reacties van BELGACOM in het kader van de uitvoering van universeledienstverplichtingen.

A. *De vaste geografische universele dienst*

De kwaliteitseisen met betrekking tot het leveren van de minimumdienst

BELGACOM zou de periode voor de indienststelling van de minimumdienst van 4 maanden (negentig werkdagen) willen kunnen inkorten tot 2 maanden. De bedoeling van dat voorstel bestaat erin nutteloos te lang klanten « van slechte wil » te behouden (i.e. klanten die bij BELGACOM niet te kennen geven dat zij hun situatie wensen te regulariseren) maar daarentegen een betere service te kunnen bieden aan klanten « van goede wil », m.a.w. mensen die positief reageren op diverse brieven vanwege BELGACOM. Voor die laatste zou de minimumdienst langer kunnen duren dan 2 maanden (de duur wordt niet gepreciseerd).

Het gaat erom de draadwijdte van een bestaande verplichting te beperken en bijgevolg ook het bedrag van de overeenstemmende nettokosten. Ter informatie, het bedrag van de nettokosten voor de minimumdienst bedraagt €2.090.847,21¹⁶ voor 2001 (wat 5,37% van de nettokosten voor het sociale element van de universele dienst vertegenwoordigt of 2,29% van de totale nettokosten), wat overeenstemt met 193.638 indienststellingen van de minimumdienst¹⁷. Toch is de vermindering van de nettokosten die daaruit zou kunnen voortvloeien moeilijk te becijferen aangezien men het aandeel klanten « van slechte wil » niet kent, noch de duur van de minimumdienst na twee maanden voor de klanten « van goede wil ».

Indien dat voorstel, dat de inhoud van een bestaande verplichting wijzigt, in aanmerking zou moeten worden genomen, dan zou BELGACOM op verschillende vlakken ophelderingen moeten verschaffen :

- wat de procedure betreft volgens dewelke een verlenging van de periode van de minimumdienst kan worden verleend, moet die periode duidelijk worden vastgelegd;
- wat de duur van de minimumdienst tot meer dan twee maanden betreft, voor de klanten « van goede wil », en eventueel de procedure voor de bepaling van die duur, moet die met de klant onderhandeld worden.

De tarifiering van de oproepbeperkingen

Sommige gebruikers willen dat de mogelijkheid wordt geblokkeerd om vanop hun telefoontoestel nummers van het "0900"-type op te roepen. Die wens wordt gemotiveerd door de kosten van die oproepen.

Om die oproepbeperking in te voeren, vraagt Belgacom een maandelijks bedrag van €3,1 (125 BEF) exclusief btw en €12,39 (500 BEF) activeringskosten exclusief btw. Het tarief dat door Belgacom wordt toegepast, lijkt echter zeer hoog. Bovendien versterkt het verschijnen van "0909"-nummers met variabele tarifiering (verschillende tarieven volgens het cijfer dat achter het kengetal 0909 komt) het probleem nog, omdat de kosten van oproepen naar die nummers soms zeer hoog oplopen.

¹⁶ Model voor de berekening van de geraamde nettokosten voor het sociale element van de universele dienst in 2003 (gebaseerd op de gegevens van 2001)

¹⁷ Verslag over de universele dienst voor het jaar 2001

Men zou in het kader van de universele dienstverlening kunnen overwegen om Belgacom te verplichten om de oproepbeperking gratis aan te bieden aan alle gebruikers of aan sommige categorieën onder hen.

Die mogelijkheid wordt des te meer gerechtvaardigd omdat bij afwezigheid van de oprichting van een Ethische Commissie die in de wet bepaald is, talrijke misbruiken op dat gebied worden gemeld.

B. De openbare telefooncellen

Reeds verschillende jaren doet het BIPT in dit jaarlijks verslag aan de minister van Telecommunicatie over de uitvoering van de universele dienst, suggesties om de verplichtingen inzake de openbare telefooncellen af te zwakken. Men stelt immers een constante daling van het gebruik ervan vast. Figuur 1.6 in het gedeelte 1.2 hierboven dat gewijd is aan de ontwikkeling van de markt illustreert dat fenomeen heel goed, dat overigens heel zeker samenhangt met de stijgende penetratiegraad van mobiele telefonie bij de bevolking die in figuur 1.5 geïllustreerd wordt.

In verband hiermee rust op de universeledienstverlener een belangrijke reeks verplichtingen inzake de dekking van het grondgebied, waaraan de verplichtingen inzake de hybriditeit van de telefooncellen moeten worden toegevoegd. Momenteel moet BELGACOM dekkingsgraden waarborgen van 14 telefooncellen per 10.000 inwoners op het nationale grondgebied en van 10 per 10.000 inwoners in elke provincie. Bovendien moet iedere gefusioneerde gemeente die op 31 december 1970 als afzonderlijke bestuurlijke entiteit bestond uitgerust zijn met ten minste één openbare betaaltelefoon waarbij voor het gebruik zowel met munten als met telefoonkaarten of kredietkaarten betaald kan worden (voorwaarde hybriditeit).

De verplichtingen inzake de telefooncellen worden reeds verschillende jaren hevig betwist door Belgacom, vanwege de kosten ervan. De onderhoudskosten van een dergelijk telefooncellenpark zijn aanzienlijk, vooral omdat ze regelmatig het voorwerp uitmaken van vandalenwerk. De hybride telefooncellen zijn nog duurder omdat de bijkomende kosten voor het ophalen van de munten en de herstellingskosten hoger zijn omdat die telefooncellen meer onderhevig zijn aan vandalisme.

Er kunnen ook andere argumenten worden aangehaald, zoals de economische veroudering van een geografische verdeling die gebaseerd is op een situatie van 1970 en het steeds toenemende gebruik van Proton (wat de relevantie in vraag stelt van de verplichting tot hybriditeit). Het staat echter vast dat een minimaal niveau inzake kwaliteit en beschikbaarheid van openbare telefooncellen gewaarborgd moet blijven. Het gaat er immers om de logica van de universele dienst te respecteren.

Wij stellen daarom voor om de verplichtingen inzake openbare telefooncellen zowel in termen van dichtheid als van hybriditeit af te zwakken. Die vermindering van verplichtingen zou kunnen worden doorgevoerd in het kader van een plan van geleidelijke afzwakking, waarvan de doelstellingen het op termijn mogelijk zouden kunnen maken om de belangen van de consumenten zo goed mogelijk te verzoenen met de economische realiteit.

Volgens ons zouden daarentegen nieuwe kwaliteitscriteria kunnen worden toegevoegd, die beantwoorden aan reële noden, meer bepaald aan de bijzondere noden van gehandicapten. Uit de controles die de jongste jaren door het Instituut verricht zijn, blijkt dat een inspanning zou moeten

worden geleverd om openbare telefooncellen beter toegankelijk te maken voor gehandicapten (mensen met beperkt gezichtsvermogen, beperkt gehoorvermogen, mentaal gestoorden of motorisch gehandicapten). Er zou in een verplichting terzake moeten worden voorzien, wat nu in de vigerende teksten niet het geval is.

C. De aanpassing van de price cap

Omwille van de samenhang met het nieuwe Belgische reglementaire kader dat in voorbereiding is, en meer bepaald met betrekking tot de opsplitsing van de universeledienstverplichtingen in elementen, is het absoluut noodzakelijk de financiële voorwaarden voor het vervullen van de universeledienstverplichtingen aan te passen. Hoewel men altijd de kosteloosheid zal opleggen voor de levering van de universele telefoongids, is het daarentegen noodzakelijk een price cap te herdefiniëren per element, om voor elk element een betaalbare prijs te handhaven.

Zo zou uit de huidige tariefkorf¹⁸ die aan de price cap onderworpen is het verkeer vanuit openbare betaaltelefoons kunnen worden gelicht, dat dan onderworpen zou worden aan een speciale price cap, net als de universele dienst inlichtingen.

Die verandering, die zich opdringt wegens de noodzakelijke aanpassing aan het nieuwe reglementaire kader, regelt bovendien een probleem dat het Instituut in zijn vorige verslagen over de evolutie van de universele dienst had aangekaart, namelijk dat van de manoeuvreerruimte die aan Belgacom wordt gelaten binnen de korf van verrichtingen, waardoor zij de mogelijkheid had bepaalde tarieven te verhogen en andere te verlagen. Die soepelheid belette niet dat de prijs van sommige verrichtingen evolueerde in de tegenovergestelde zin van de doelstellingen die door het opleggen van de price cap waren nagestreefd.

D. De sociale tarieven

De personen die het voorwerp uitmaken van een beslissing tot toekenning van een bestaansminimum kunnen voortaan een sociaal tarief genieten, via een voorafbetaalde kaart waarmee zij telefoongesprekken kunnen voeren vanop een privé-toestel of vanuit een openbare telefooncel. Om de zes maanden wordt hen op aanvraag een voorafbetaalde kaart verstrekt waarmee voor een bedrag van €18,6 gesprekken kunnen worden gevoerd.

Momenteel geldt die maatregel niet voor personen die het voorwerp uitmaken van een beslissing tot educatieve begeleiding van financiële aard. Het Instituut stelt dus voor om die categorie te schrappen van de lijst van de begunstigden van de sociale tarieven. De definitie van die categorie is weinig werkzaam. Daarbij wordt aan de Koning de mogelijkheid gelaten om de lijst van begunstigden uit te breiden.

Bovendien moet eraan worden herinnerd dat Belgacom heeft afgezien van haar ooit aangekondigd voornemen om het recht om van CSC/CPS gebruik te maken in te trekken voor mensen die sociale tarieven genieten.

¹⁸ waarin men de aansluitingskosten, het basisabonnementsgeld, het verkeer vanuit abonneetoestellen en het verkeer vanuit openbare betaaltelefoons terugvindt.

E. De inlichtingendienst en de universele telefoongids

a) De nodige gegevens

De kwaliteit van de inlichtingendiensten en van de universele telefoongids hangt niet alleen af van de goede werking van die diensten, maar is ook en vooral afhankelijk van de juistheid van de gegevens waarover zij beschikken.

België behoort tot één van de eerste landen die aan hun mobiele abonnees de mogelijkheid hebben gegeven om in de telefoongidsen en in de lijsten van inlichtingendiensten te worden opgenomen. Bovendien is de door Belgacom verstrekte universele inlichtingendienst nu rechtstreeks toegankelijk vanuit zowel vaste als mobiele netwerken. Dat was enkel mogelijk door de integratie van gegevens van de verschillende vaste en mobiele operatoren in een gezamenlijke standaarddatabank.

Met een aantal gegevens dat in de miljoenen loopt, is het beheer zo complex dat het wenselijk lijkt om controleerbare en noodzakelijke criteria vast te leggen waaraan die databank moet voldoen om het behoud van een kwalitatieve universele dienst wat betreft telefoongids en universele inlichtingendienst te garanderen.

Het Instituut verricht momenteel denkwerk in die zin en is van plan een advies daarover voor te bereiden.

b) De inlichtingendienst

Door de evolutie in de technieken en de druk van de concurrentie moet de inlichtingendienst verschillende prestaties leveren die het momenteel door de universele dienst opgelegde minimumkader te buiten gaan.

Het verstrekken van tegengestelde gegevens, het automatisch informeren via sms zijn natuurlijke gevolgen van die evolutie.

Het Instituut blijft erop letten dat de bijkomende diensten die van de universele dienst gescheiden moeten zijn, strikt worden gedefinieerd.

Het Instituut denkt momenteel in die zin na en is van plan een advies over dat onderwerp voor te bereiden.

Er dient te worden opgemerkt dat overwogen kan worden om sommige van die nieuwe prestaties in de universele dienst op te nemen dankzij het belang dat zij voor sommige lagen van de bevolking zouden kunnen meebrengen, bijvoorbeeld voor bepaalde categorieën van gehandicapten.

c) De universele telefoongids.

De toename van het aantal gegevens in de telefoongids meer bepaald door de invoering van de gegevens van mobiele abonnees, alsook de ontwikkeling van alternatieve informatiedragers voor papier en meer bepaald de cd-rom's en de inlichtingendiensten of de telefoongidsen via internet vereisen dat een aantal verplichtingen die op de uitgave van de universele telefoongids wegen, herzien worden.

Bepaalde standaardisaties van de telefoongids en herindelingen van de boekdelen moeten geleidelijk aan opnieuw worden vastgelegd om papierverspilling tegen te gaan, maar toch de kwaliteit van de telefoongids te handhaven.

Anderzijds zijn de private mobiele abonnees die niet in de telefoongids vermeld zijn, momenteel niet opgenomen in de databank van de universele dienst. Welnu, die abonnees hebben het recht om de telefoongids te ontvangen net zoals de private abonnees die op het vaste net zijn aangesloten. Het zou opportuun zijn om die distributieproblematiek vanuit een andere hoek te bekijken.

6.2. Door het Instituut voorgestelde beleidslijnen met betrekking tot de uitbreiding van het toepassingsgebied van de universele dienst

A. Toegang tot mobiliteit

Het is denkbaar om de toegang tot mobiele diensten te vergemakkelijken voor mensen met een bepaalde handicap. De mobiele telefoon kan voor gehandicapten een grote hulp zijn wanneer zij zich verplaatsen. Een dergelijke eis is meermaals te kennen gegeven door verenigingen die opkomen voor gehandicapten.

Het zou daarom interessant kunnen zijn om aan sommige categorieën van personen de keuze te laten tussen een dienst voor vaste telefonie en een dienst voor mobiele telefonie, waarbij de potentiële begunstigen de dienst kunnen kiezen die het best aan hun behoeften is aangepast.

Zo'n formule zou vereisen dat de operatoren voor mobiele telefonie in de universele dienstverlening worden betrokken.

B. Toegang tot Internet en tot de informatiemaatschappij

Het gebruik van Internet geraakt meer en meer verspreid. Er is dus reden om aandacht te besteden aan de middelen die de toegang tot die technologie bevorderen.

Dit is gerechtvaardigd door het toenemende belang van dat netwerk, dat meer en meer een gangbaar communicatiemiddel aan het worden is, met het risico dat diegenen die geen toegang hebben, worden gestraft. Bovendien is Internet niet alleen een kwestie van toegangsmiddelen: het stelt tevens de cruciale vraag van de toegang voor allen tot bepaalde vormen van inhoud. Internettoegang vergemakkelijken draagt dus bij tot het verlenen van toegang tot informatieve, educatieve of culturele inhoud. Toegang tot werkaanbiedingen die via Internet worden verspreid, vormt een van de vele voorbeelden.

In het kader van de herziening van het communicatieregelgevingskader is de Europese Commissie van oordeel dat de universele dienst in zijn huidige vorm toereikend is. In het bijzonder is de Commissie van mening dat breedbanddiensten in dit stadium niet in de universele dienst moeten worden opgenomen. Hoewel het Instituut dat standpunt deelt, vindt het toch dat verschillende initiatieven kunnen worden

genomen om voor iedereen de toegang te vergemakkelijken tot de informatiemaatschappij, op dit ogenblik gesymboliseerd door de ontwikkeling van Internet¹⁹ :

- de diensten die tot hiertoe behoorden bij "taken van algemeen belang", namelijk de internetaansluiting voor scholen, bibliotheken en ziekenhuizen. België heeft altijd de idee verdedigd dat die diensten deel moesten uitmaken van de universele dienst;
- het beheerscontract dat met Belgacom gesloten is voor die « opdrachten van algemeen nut » is verlengd. De vraag rijst dus van de eventuele uitbreiding ervan naar andere begunstigden (lagere scholen bijvoorbeeld) en naar andere operatoren dan Belgacom;
- onderzoek zou kunnen worden verricht naar middelen waarmee gehandicapten, gehoorgestoorden en visueel gehandicapten via Internet kunnen communiceren, door hen tegen een betaalbare prijs toegang te bieden tot gepaste technologische oplossingen;
- tot slot zou een toegangsbeleid specifiek op de studenten kunnen worden gericht, aangezien Internet meer en meer de belangrijkste ondersteuning van de cursussen wordt. Om iedereen evenveel kansen te geven om kennis op te doen, zou aan iedereen toegang moeten worden verleend tot alle vormen van opleiding.

¹⁹ Die suggesties van het Instituut lopen natuurlijk niet vooruit op het feit dat, gelet op de institutionele organisatie van het land, vastgesteld moet worden welk gezagsniveau bevoegd is om die maatregelen uit te voeren.