



**BELGISCH INSTITUUT VOOR POSTDIENSTEN EN
TELECOMMUNICATIE**

**VERSLAG VAN DE RAAD VAN HET BIPT
MET BETREKKING TOT DE UITVOERING VAN DE
UNIVERSELEDIENSTVERLENING OP
TELECOMMUNICATIEGEBIED IN 2009 EN RECENTE
ONTWIKKELINGEN**

14 december 2010

INHOUDSOPGAVE

Samenvatting	3
Voorwoord	4
1. Inhoud van de universele dienst in 2009	5
2. Uitvoering van de universeledienstverrichtingen.....	6
2.1. TECHNISCHE EN TARIFAIRE VOORWAARDEN VOOR DE VERSTREKKING VAN DE UNIVERSELE DIENST	6
2.1.1. <i>De technische voorwaarden voor de verrichting van het vaste geografische element van de universele dienst</i>	<i>6</i>
2.1.2. <i>De technische voorwaarden voor de beschikbaarstelling van openbare telefoons.....</i>	<i>34</i>
2.1.3. <i>De technische voorwaarden voor de verstrekking van de universele inlichtingendienst (art. 29 van de bijlage bij de WEC)</i>	<i>39</i>
2.1.4. <i>Technische voorwaarden voor de beschikbaarstelling van de universele telefoongids</i>	<i>43</i>
2.1.5. <i>Financiële voorwaarden voor de verstrekking van de universele dienst</i>	<i>44</i>
2.2. ALGEMENE BEOORDELING	47
3. Toekomstige beleidslijnen met betrekking tot de inhoud van de universele dienst	51
3.1. DE RECENTE WIJZIGINGEN EN DE PROJECTEN INZAKE REGELGEVING	51
3.1.1. <i>Het Europese regelgevingskader.....</i>	<i>51</i>
3.1.2. <i>Het nationale regelgevingskader.....</i>	<i>54</i>
3.2. OPERATIONELE ASPECTEN	59
3.2.1. <i>STT-databank</i>	<i>59</i>
3.2.2. <i>Besluit van het BIPT ter uitvoering van artikel 3, tweede lid, van de WEC</i>	<i>63</i>
3.3. VOORUITZICHTEN.....	64

SAMENVATTING

Overeenkomstig de bepalingen van artikel 103 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie (hierna “WEC”) analyseert dit verslag enerzijds de manier waarop Belgacom in 2009 zijn universeledienstverplichtingen is nagekomen, en anderzijds de toekomstige inhoudelijke koers van de universele dienst.

In verband met de manier waarop Belgacom in 2009 zijn universeledienstverplichtingen heeft vervuld kan uit de voorgestelde statistieken worden geconcludeerd dat de wettelijke verplichtingen algemeen worden nagekomen op alle gebieden, behalve wat betreft sommige statistieken in verband met het verhelpen van storingen van de openbare telefoondienst en van de telefooncellen. Voor die domeinen tekent Belgacom echter een verbetering op in vergelijking met 2008.

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

De omvang van het probleem betreffende de storingen van de openbare telefooncellen moet worden gerelativeerd rekening houdende met het geringe gebruik van de telefooncellen, aangezien meer dan 99% van de telefooncellen functioneert en er veel meer telefooncellen in werking zijn dan wat wettelijk vereist is.

Bovendien heeft het Instituut vragen bij de relevantie van de methode om de antwoordtijden te meten voor de diensten met tussenkomst van een telefonist en stelt het voor dat deze termijn beter de wachttijd vertegenwoordigt waarmee de consument wordt geconfronteerd.

Het laatste deel van dit verslag stelt de wijzigingen voor die sedert 2009 aangebracht zijn in het regelgevingskader met betrekking tot de universele dienst, alsook de ontwerpen van wijziging zowel op Europees als op nationaal vlak. Daarna volgt een beschrijving van de operationele taken die het Instituut op het stuk van universele dienst uitvoert. Er wordt bijzondere aandacht besteed aan de diensten die het Instituut aan de telecommunicatieoperators verleent via de databank die de begunstigden van de sociale telefoontarieven bevat. De kwesties in verband met de financiering van de databank die door het BIPT wordt beheerd, maar ook met betrekking tot alle universeledienstverplichtingen komen vervolgens aan bod na de arresten die in het najaar van 2010 zijn geveld door zowel het Hof van Justitie van de Europese Gemeenschappen als door het Brusselse hof van beroep.

Tot slot worden kort de acties vermeld die voor 2011 worden beoogd. Het gaat enerzijds om de automatisering van de databank, en anderzijds om het grondig nadenken over de toekomst van de universele dienst. Dit denkwerk houdt in dat moet worden geoordeeld of alle elementen van de universele dienst nog steeds moeten worden uitgevoerd via de aanwijzing van een aanbieder, dan wel of ervan mag worden uitgegaan dat deze taak nu reeds door de markt wordt vervuld. Voor de elementen waarvoor zou vaststaan dat er a priori een regulering nodig is, zal ook een debat moeten worden gevoerd in verband met de criteria “kwaliteit” en “betaalbare prijs” die men wenst op te leggen. Dit zou moeten resulteren in de aanwijzing van aanbieders voor de elementen van de universele dienst die niet spontaan door de markt worden verstrekt, via een open aanwijzingsprocedure.

VOORWOORD

Het doel van dit verslag is tweevoudig.

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

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

Dat artikel 163 van de WEC (zoals gewijzigd door de wet van 20 juli 2006 houdende diverse bepalingen) stelt een overgangperiode vast waarin Belgacom de universele dienst moet verstrekken, volgens de voorwaarden vastgelegd in de bijlage bij die wet van 13 juni 2005. Het jaar 2009 valt nog onder die overgangperiode, die zal duren tot 1 januari van het jaar dat volgt op de aanwijzing door de Koning van één of meer aanbieders, overeenkomstig de procedures voor de aanwijzing van de aanbieders van de elementen van de universele dienst waarin de wet voorziet.

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

1. INHOUD VAN DE UNIVERSELE DIENST IN 2009

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

Tijdens het jaar 2009 was Belgacom verplicht behalve het sociale element dat voor alle operatoren als verplichting geldt, de volgende universeledienstverrichtingen te verstrekken¹:

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

Het dient te worden opgemerkt dat de levering van internettoegang geen deel uitmaakt van de universele dienst. Over deze kwestie wordt momenteel echter een debat gevoerd, met name naar aanleiding van de nieuwe richtlijnen die in december 2009 zijn gepubliceerd en die de lidstaten die dat wensen, de mogelijkheid bieden om te beschouwen dat de snelheid die voor de meerderheid van de bevolking toegankelijk is de snelheid is die in aanmerking moet worden genomen om de functionele internettoegang te definiëren die onder de universele dienst valt.

Er moet worden opgemerkt dat dit verslag niet langer statistische gegevens bevat in verband met de evolutie van de verschillende elementen van de universele dienst, met uitzondering van de gegevens met betrekking tot de sociale telefoontarieven, die in deel 3 zijn opgenomen. Om de gegevens te raadplegen in verband met de ontwikkelingen van de andere elementen van de universele dienst in 2009 wordt doorverwezen naar het statistische verslag dat elk jaar door het BIPT wordt gepubliceerd en dat kan worden bekeken op het adres:

[http://www.ibpt.be/fr/189/ShowDoc/3363/Rapports_annuels/Situation économique du secteur des télécommunicat.aspx](http://www.ibpt.be/fr/189/ShowDoc/3363/Rapports_annuels/Situation_économique_du_secteur_des_télécommunicat.aspx)

¹ Deze lijst staat in artikel 68 van de wet van 13 juni 2005, waaruit het sociale element is verwijderd

2. UITVOERING VAN DE UNIVERSELEDIENSTVERRICHTINGEN

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

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

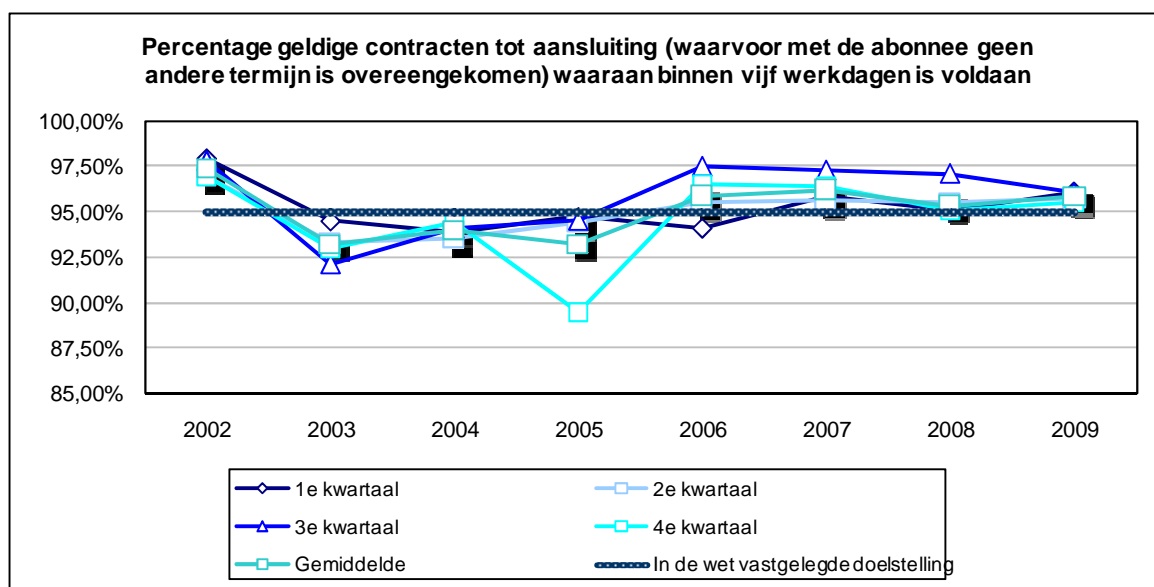
2.1. TECHNISCHE EN TARIFAIRE VOORWAARDEN VOOR DE VERSTREKKING VAN DE UNIVERSELE DIENST

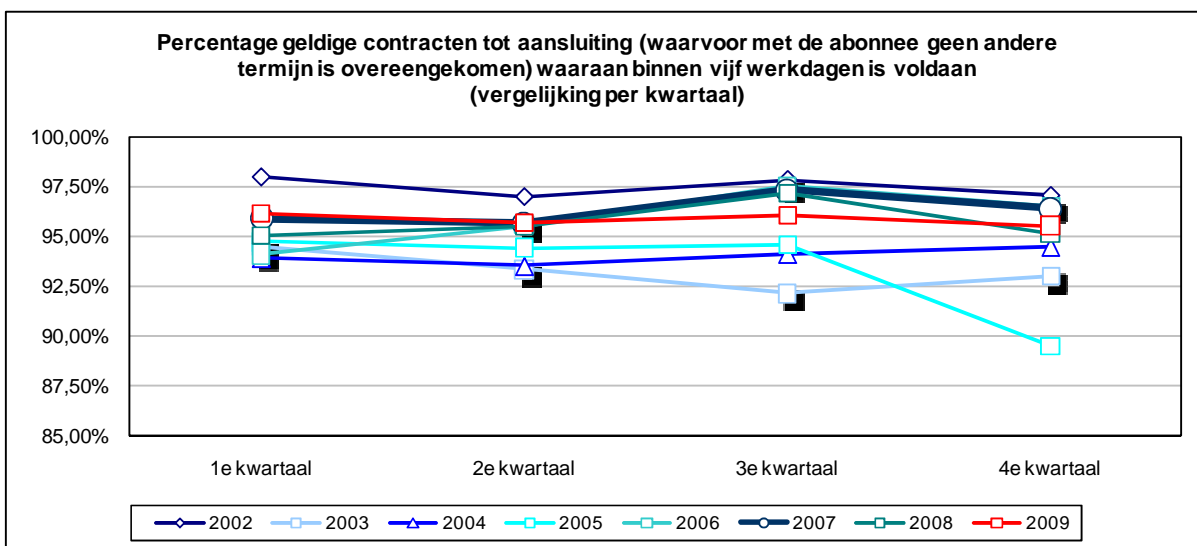
2.1.1. De technische voorwaarden voor de verrichting van het vaste geografische element van de universele dienst

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

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

	Doelstelling vastgelegd in de wet	Uitvoering							
		2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
1e kwartaal	Min 95%	97,93%	94,49 %	93,9%	94,7%	94,1%	95,89%	95,04%	96,10%
2e kwartaal	Min 95%	96,95%	93,31 %	93,5%	94,4%	95,51 %	95,63%	95,47%	95,69%
3e kwartaal	Min 95%	97,8%	92,16 %	94,1%	94,54%	97,50 %	97,29%	97,11%	96,05%
4e kwartaal	Min 95%	97%	92,97 %	94,45%	89,48%	96,46 %	96,37%	95,09%	95,52%
Gemiddelde	Min 95%	97,42%	93,23 %	94%	93,23%	95,89 %	96,21%	95,34%	95,82%





Er valt een heel lichte verbetering te merken ten opzichte van 2008.

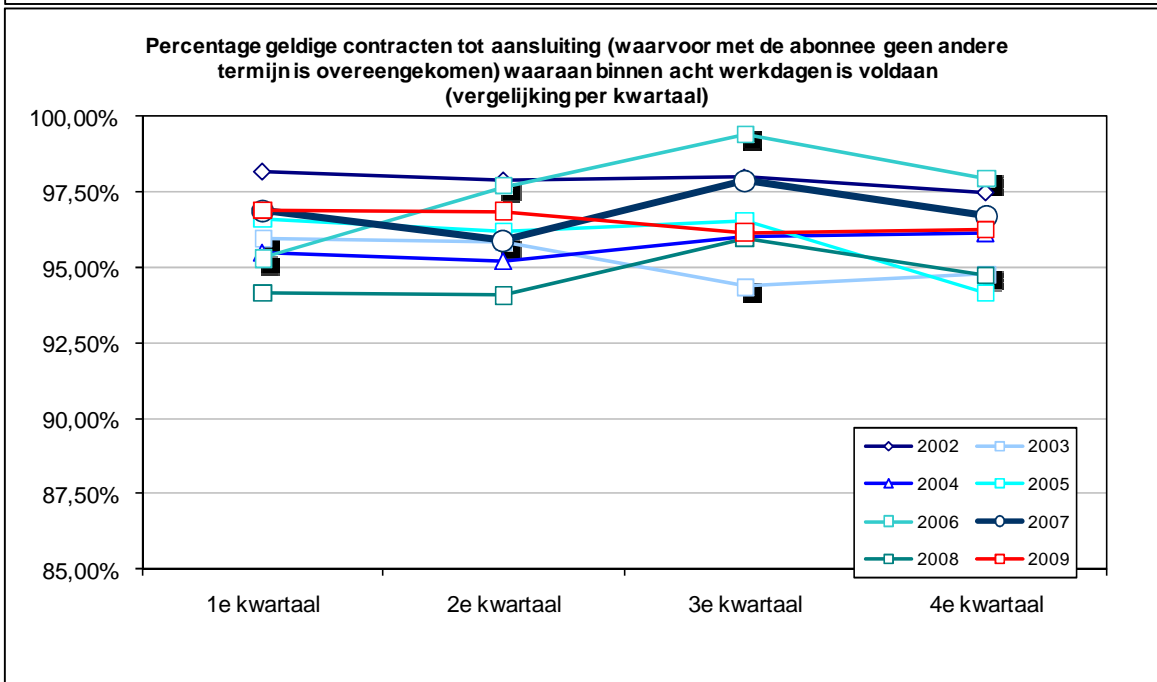
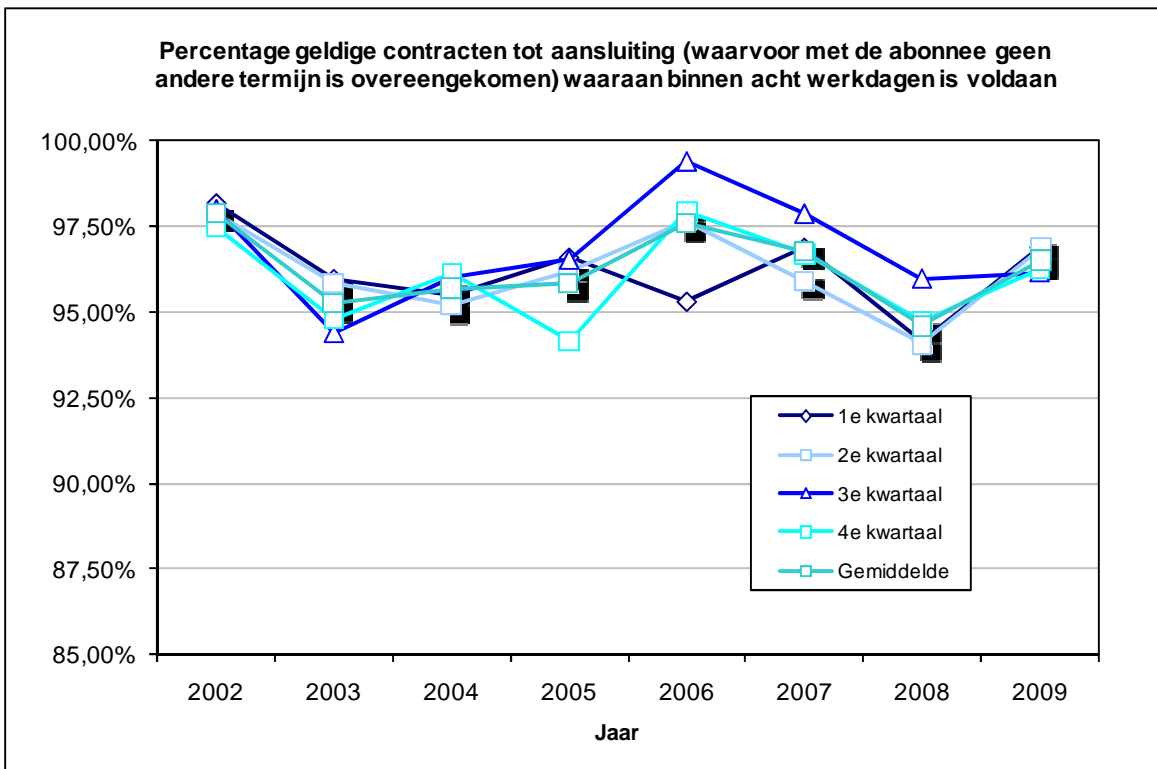
Percentage geldige contracten tot aansluiting (waarvoor met de abonnee geen andere termijn is overeengekomen) waaraan binnen acht werkdagen is voldaan

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

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

	Doelstelling vastgelegd in de wet ²	Uitvoering							
		2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
1e kwartaal	-	98,2%	95,97 %	95,47%	96,6%	95,3%	96,89%	94,15%	96,9%
2e kwartaal	-	97,9%	95,82 %	95,19%	96,2%	97,68 %	95,89 %	94,07%	96,86%
3e kwartaal	-	98%	94,38 %	96%	96,53%	99,40 %	97,87%	95,97%	96,16%
4e kwartaal	-	97,5%	94,80 %	96,12%	94,17%	97,93 %	96,70 %	94,74%	96,24%
Gemiddelde	-	97,9%	95,24 %	95,7%	95,82%	97,58 %	96,79 %	94,60%	96,51%

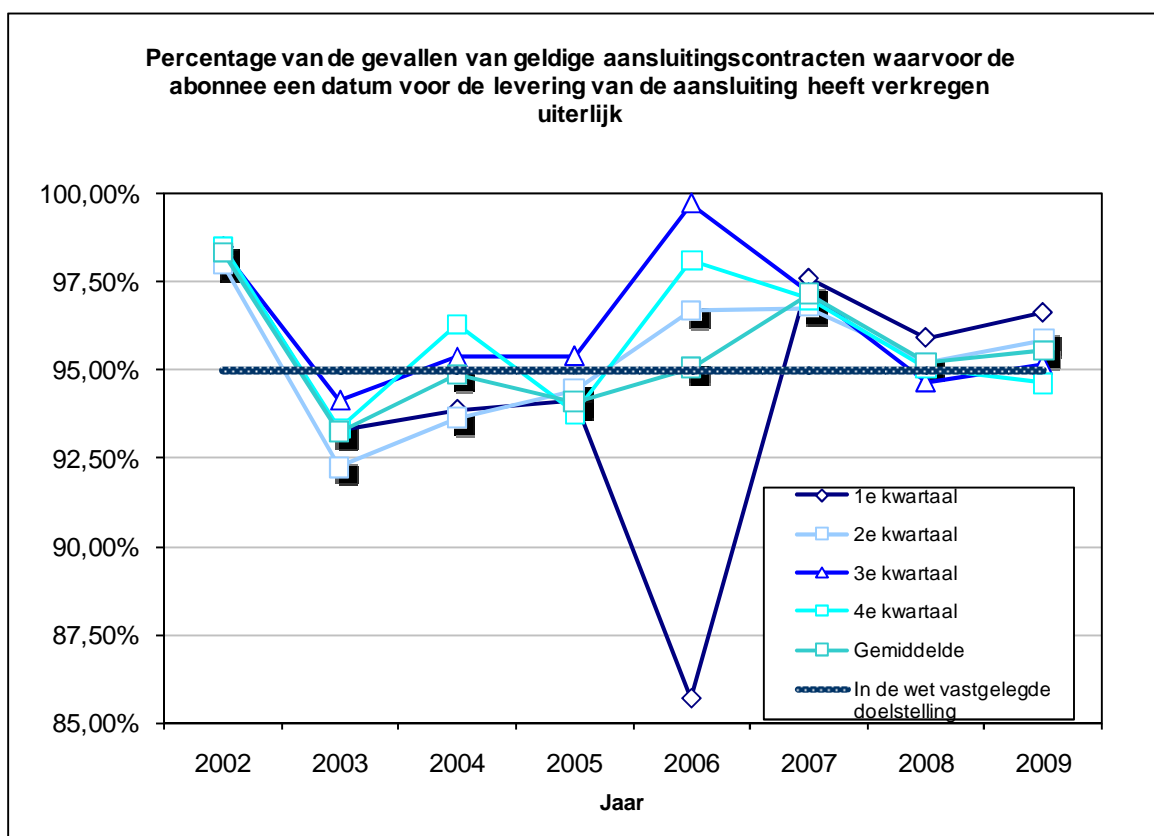
² De wet van 13 juni 2005 legt voor deze indicator inzake dienstkwaliteit geen doelstelling vast

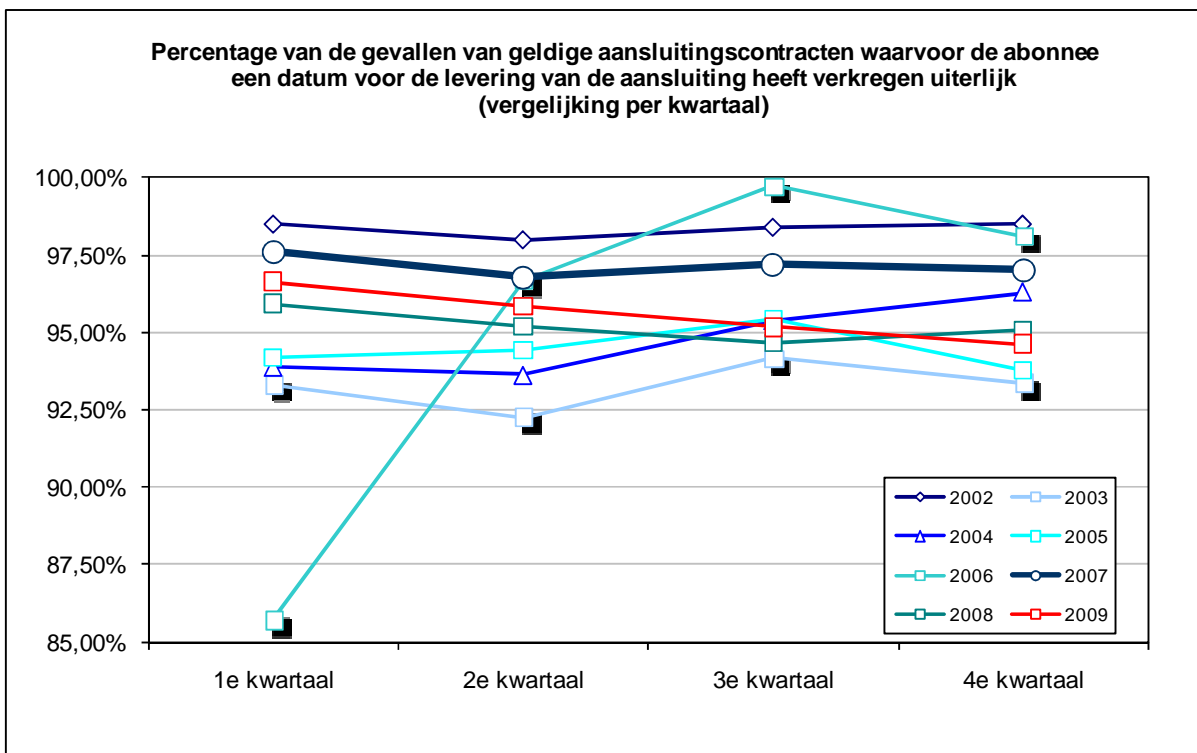


Ook hier is een verbetering te melden in vergelijking met 2008, het jaar waarin de indicator de slechtste score had bereikt sedert 2001.

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

	Doelstelling vastgelegd in de wet	Uitvoering							
		2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
1e kwartaal	Min 95%	98,5%	93,30 %	93,89%	94,17%	85,69%	97,61%	95,93%	96,64%
2e kwartaal	Min 95%	98%	92,25 %	93,63%	94,43%	96,68 %	96,78%	95,20%	95,86%
3e kwartaal	Min 95%	98,4%	94,17 %	95,38%	95,42%	99,73 %	97,20%	94,68%	95,17%
4e kwartaal	Min 95%	98,5%	93,36 %	96,29%	93,78%	98,12 %	97,02%	95,06%	94,63%
Gemiddelde	Min 95%	98,35%	93,26 %	94,87%	94,10%	95,06 %	97,17%	95,22%	95,55%





Deze indicator is ook licht verbeterd in 2009 en voldoet aan de waarde van de bij wet vastgelegde doelstelling.

Aantal werkdagen om de aansluitingen te realiseren

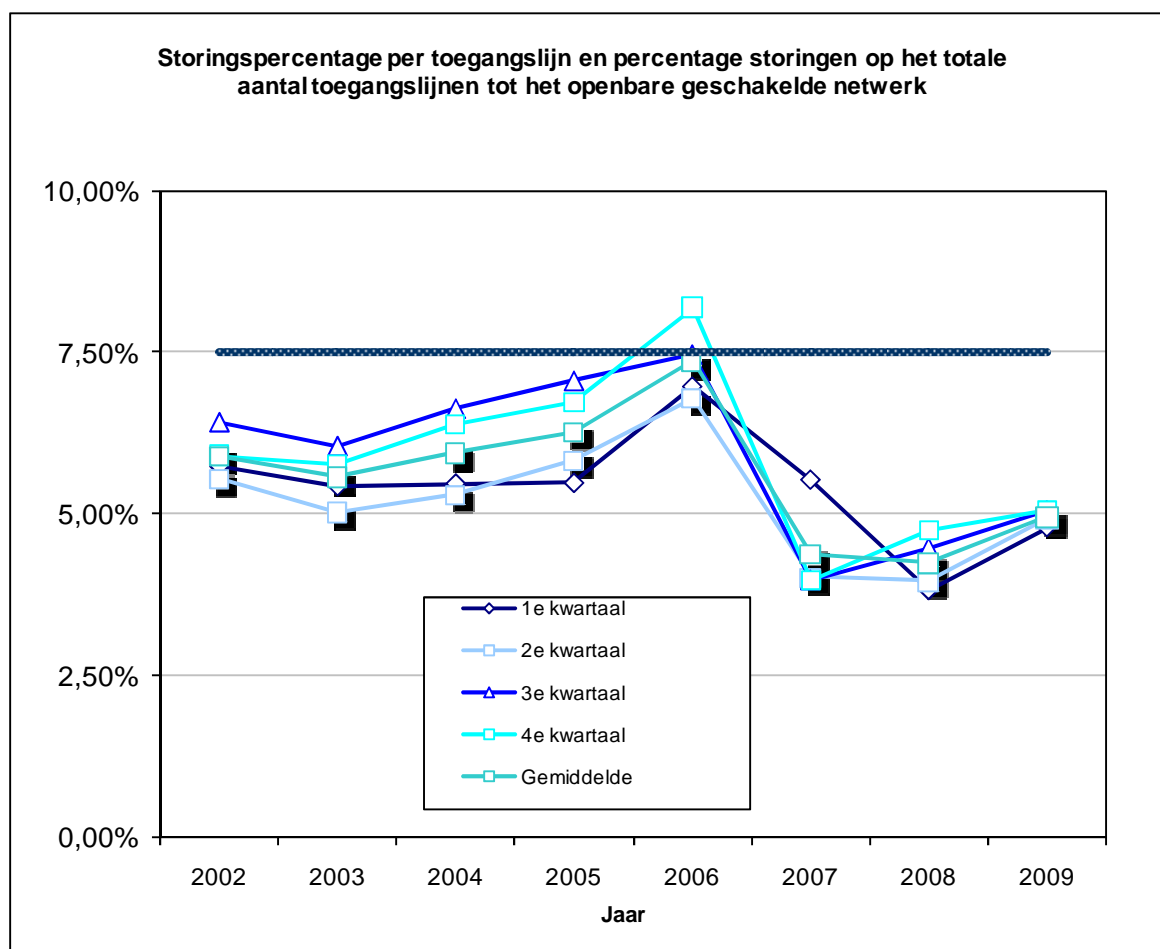
Overeenkomstig de wet heeft de aanbieder het aantal werkdagen meegedeeld die nodig zijn om de aansluitingen uit te voeren. Het is bekend dat Belgacom 96,51% van de aansluitingen binnen 8 werkdagen uitvoert. Het resterende percentage wordt binnen duidelijk kortere termijnen dan in 2008 uitgevoerd³. Soms is deze situatie te wijten aan de specifieke situatie van de aanvrager. Wanneer bijvoorbeeld een gebouw wordt opgericht, vraagt Belgacom de abonnee naar de geraamde ingebruikneming ervan, om de dienst op het meest gepaste tijdstip te kunnen leveren (zonder dat de klant daarom een juiste datum specificeert voor de aansluiting). De termijnen voor de aansluiting kunnen dan betrekkelijk lang uitvallen.

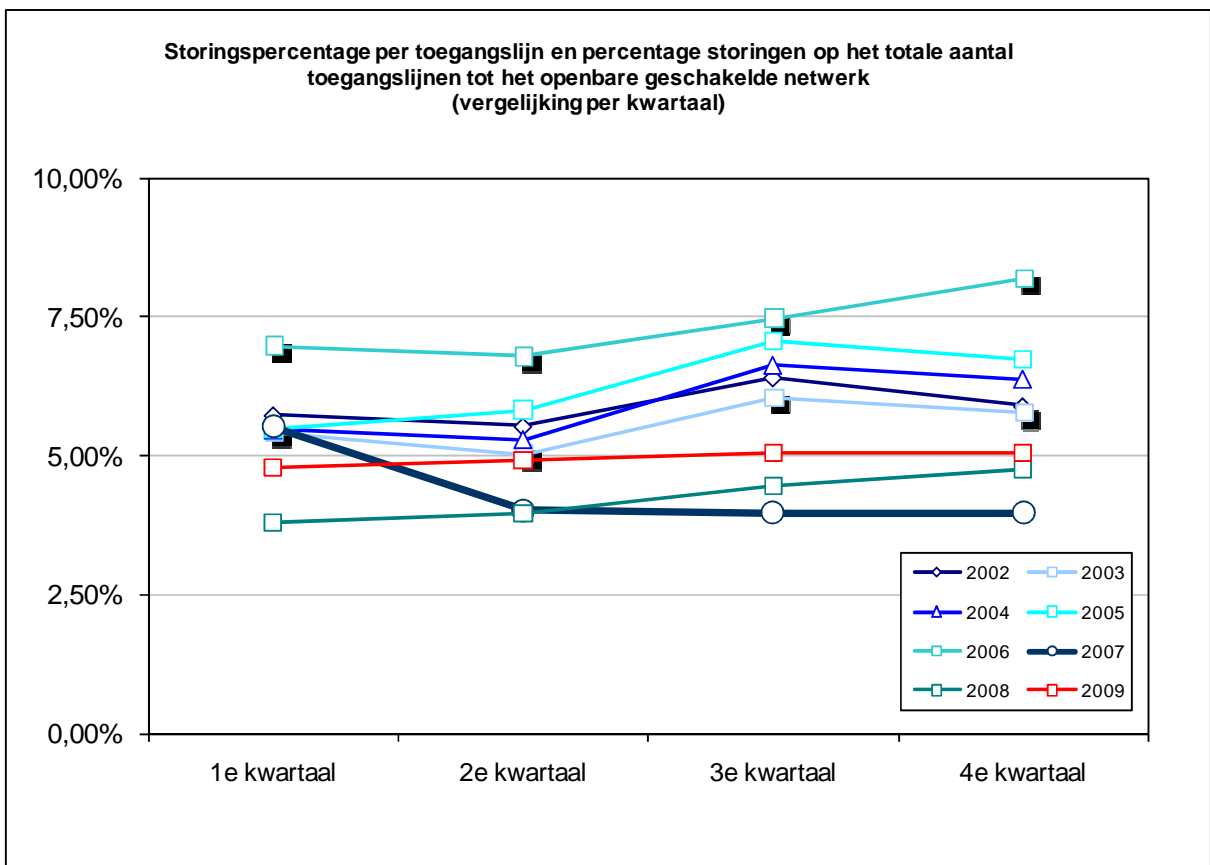
De verschillende indicatoren van de leveringstermijn voor de aansluitingen op het netwerk halen bevredigende niveaus ten opzichte van de wettelijk vastgelegde doelstellingen, en er kan een verbetering worden genoteerd ten opzichte van 2008, het jaar waarin een achteruitgang was vastgesteld.

³ In 2009 waren gemiddeld 22 dagen nodig om 99% van de aansluitingen uit te voeren en 23 dagen om alle aansluitingen uit te voeren. De resultaten zijn beter dan in de voorgaande jaren (in 2008 was dit respectievelijk 31 en 32 dagen)

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

	Doelstelling vastgelegd in de wet	Uitvoering							
		2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
1e kwartaal	Max 7,5%	5,74%	5,43 %	5,47%	5,48%	6,98%	5,53%	3,81%	4,79%
2e kwartaal	Max 7,5%	5,54%	5,03 %	5,30%	5,83%	6,79 %	4,02%	3,97%	4,92%
3e kwartaal	Max 7,5%	6,42%	6,05 %	6,63%	7,06%	7,47 %	3,97%	4,47%	5,05%
4e kwartaal	Max 7,5%	5,90%	5,77 %	6,38%	6,73%	8,19 %	3,97%	4,75%	5,05%
Gemiddelde	Max 7,5%	5,9%	5,57 %	5,94%	6,27%	7,36 %	4,37%	4,25%	4,95%





De cijfers slaan sedert 2007 op de storingen per toegangslijn.

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

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

Sinds 2007 werd een verbetering aangebracht aan de methode om gegevens te verzamelen. Belgacom heeft immers vastgesteld dat het systeem dat de vorige jaren was gebruikt, storingen meetelde die niet beperkt waren tot de toegangslijnen, waardoor de statistieken kunstmatig werden verhoogd.

Wat het resultaat betreft wordt de wettelijke norm ruimschoots nageleefd, ook al is er een iets minder resultaat vast te stellen in vergelijking met 2008.

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

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

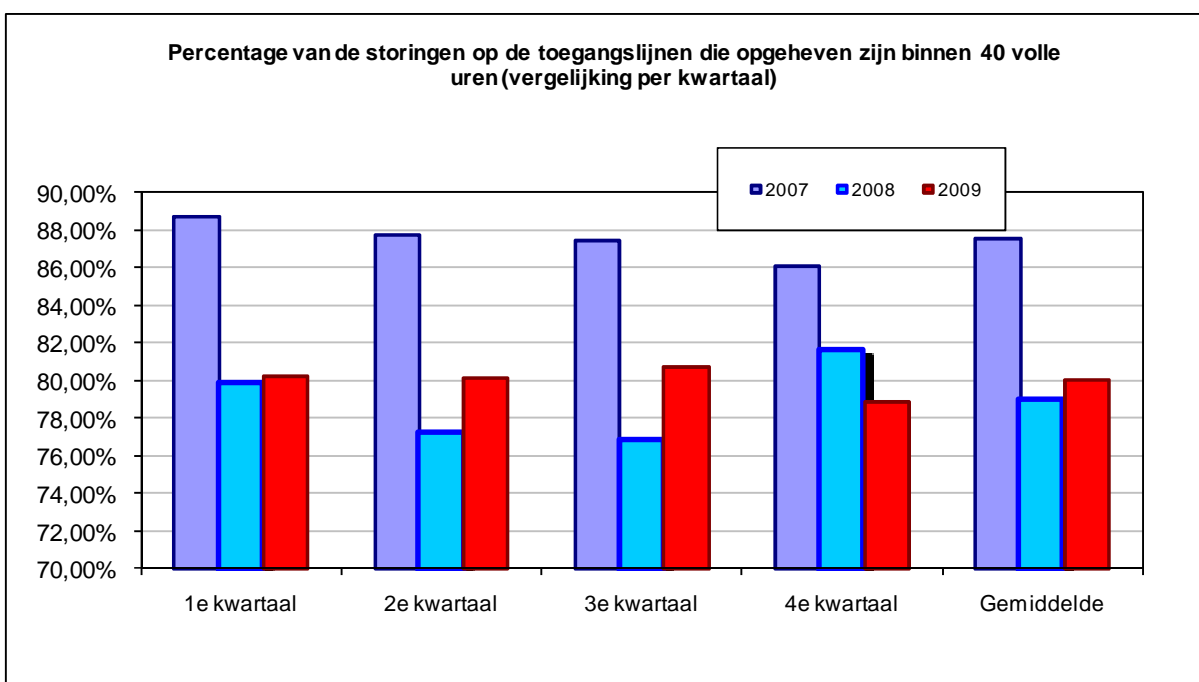
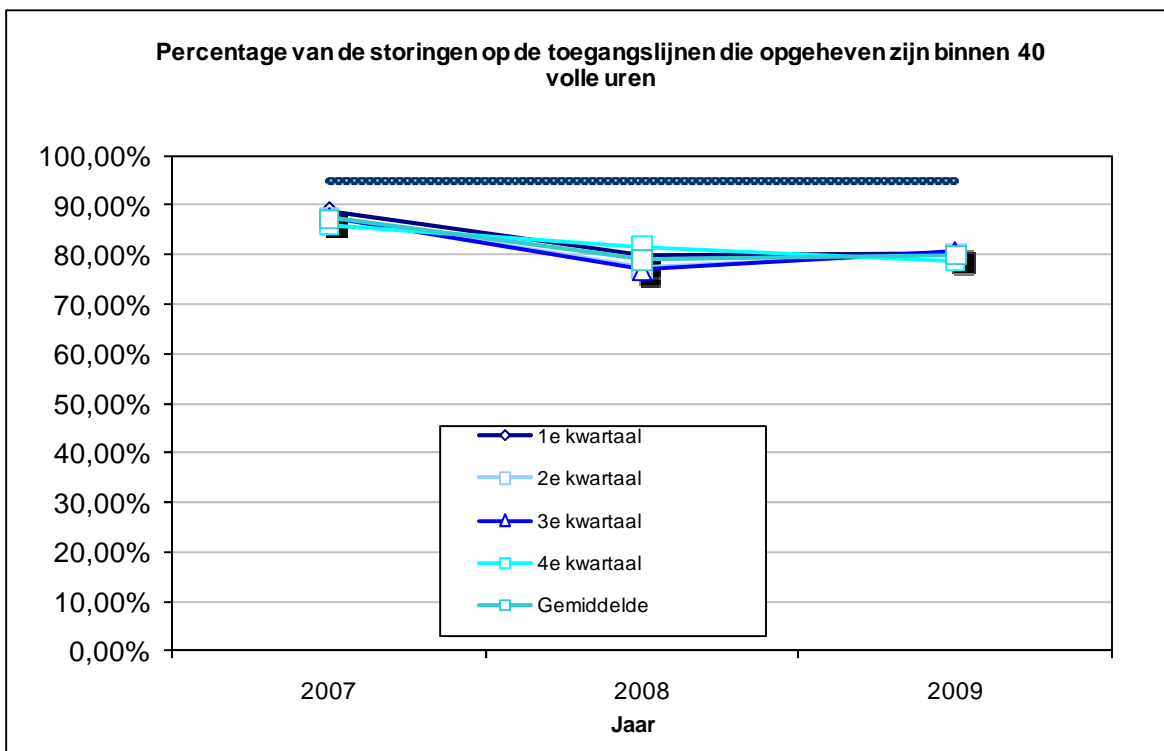
Percentage van de storingen op de toegangslijnen die opgeheven zijn binnen 35 volle uren

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

Het jaargemiddelde zit iets onder de doelstellingen die in de wet zijn vastgesteld. Met uitzondering van het vierde kwartaal zijn de kwartaalresultaten toch beter dan in 2008. Daardoor wordt de gemiddelde jaarprestatie dus opgetrokken.

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

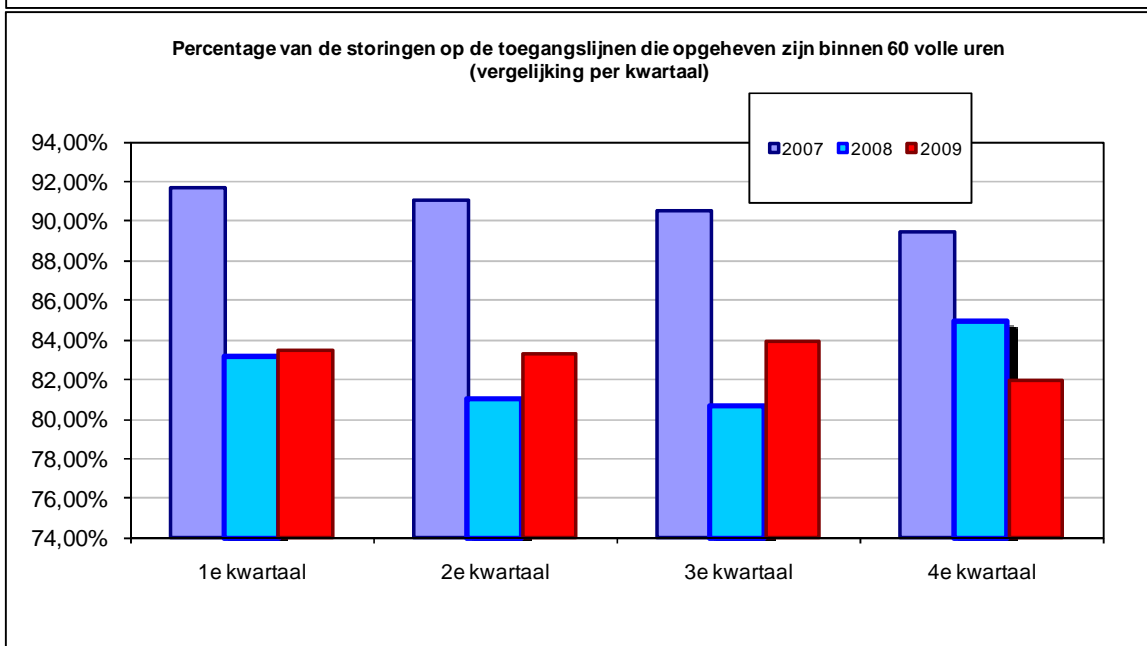
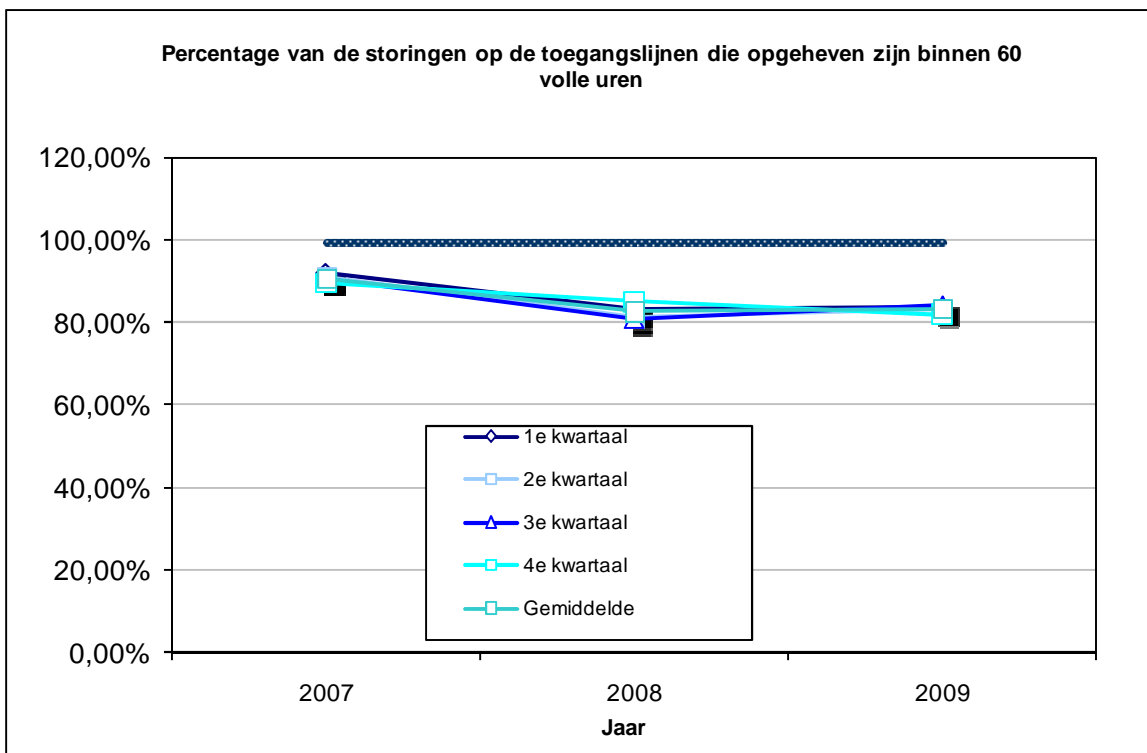
	Doelstelling vastgelegd in de wet	Uitvoering		
		2007	2008	2009
1e kwartaal	Min 95%	88,73%	79,93%	80,18%
2e kwartaal	Min 95%	87,67%	77,31%	80,16%
3e kwartaal	Min 95%	87,43%	76,89%	80,70%
4e kwartaal	Min 95%	86,03%	81,69%	78,84%
Gemiddelde	Min 95%	87,47%	79,08%	79,97%



Belgacom haalt de wettelijk vastgelegde doelstellingen niet. Behalve de waarde van het vierde kwartaal, vertonen de waarden van 2009 een lichte verbetering ten opzichte van 2008; dit is echter niet genoeg om de doelstelling van 95% te halen.

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

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



Belgacom haalt de wettelijk vastgelegde doelstellingen niet. Ook hier wordt ondanks een lichte stijging in 2009 (buiten in het vierde kwartaal), nog altijd niet de doelstelling van 99% gehaald.

Belgacom behaalt geen van de doelstellingen voor de opheffing van de storingen; we merken niettemin een verbetering op tegenover 2008.

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

Overeenkomstig de wet is het aantal uren dat nodig is om alle storingen te verhelpen, meegedeeld. Daaruit blijkt dat maar 4 procent van de volgende storingen pas worden verholpen in een termijn van meer dan 400 uur en dat de termijnen nog aanzienlijk langer worden voor het laatste procent op te heffen storingen.

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

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

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

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

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

De termijnen nemen aanzienlijk toe voor de laatste procenten van de storingen, om dezelfde redenen als diegene die in het vorige punt zijn vermeld. De opheffing van het laatste percentage van storingen heeft gemiddeld over het jaar in 2009 bijna twee keer meer tijd in beslag genomen (908 volle uren) dan in 2008 (525 volle uren).

Die laatste procenten van gevallen zijn voornamelijk storingen waaraan Belgacom een eind heeft gemaakt, maar waarvoor de technicus en/of de dispatching-operator om uiteenlopende redenen vergeten is het ticket af te sluiten. Belgacom is van plan om in 2011 een follow-upstelsel in te voeren om deze heel specifieke gevallen op te lossen.

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

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

Belgacom verklaart die verplichting voor 2009 te zijn nagekomen zonder prijstoeslag voor de begunstigde van de maatregel. Het BIPT heeft inderdaad nooit een klacht gekregen in verband daarmee.

Het totale aantal storingen voor de klanten bedoeld in de punten 1° en 2° van artikel 3 van bijlage 1 bij de wet bedroeg 14.714 in 2009.

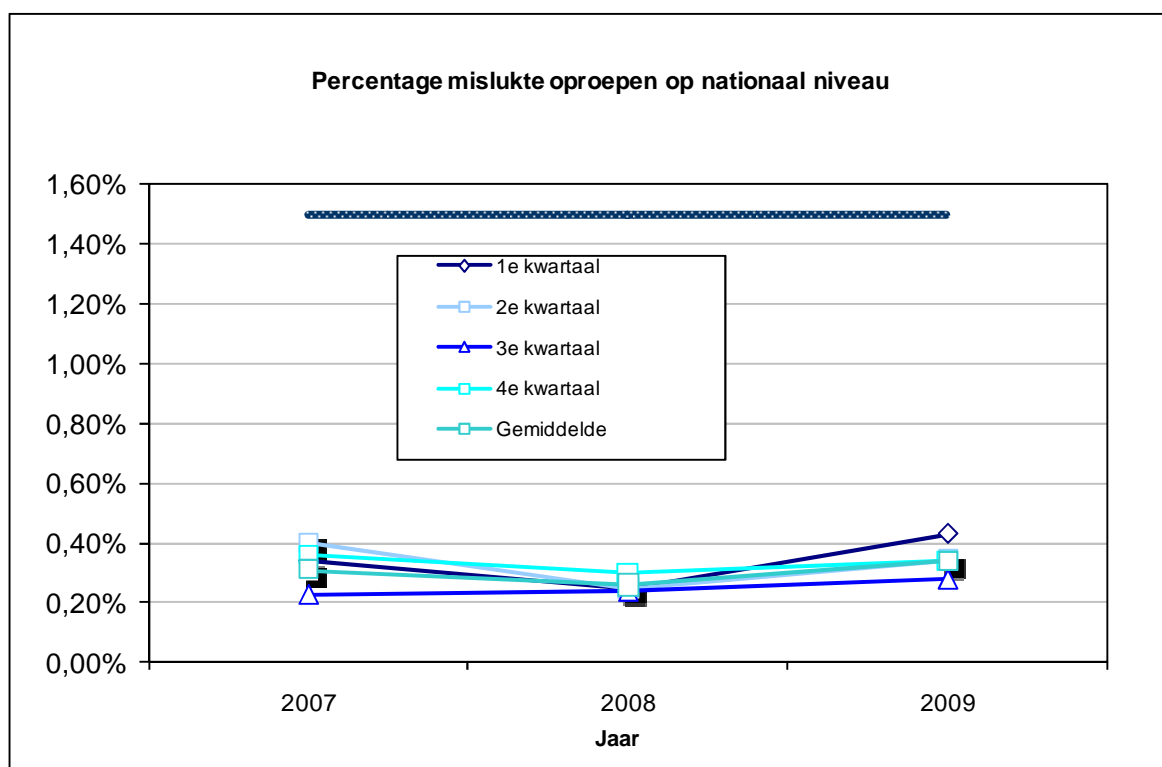
97,41% van die storingen worden opgeheven binnen 24 uur.

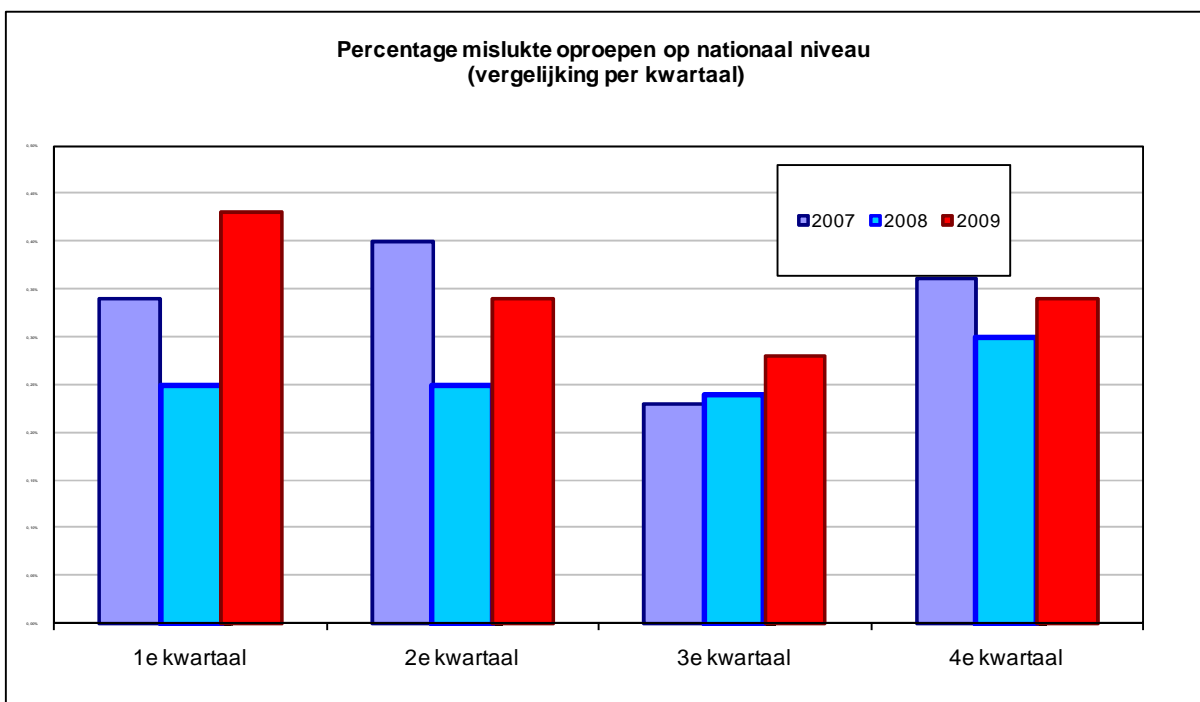
De 2,59% storingen die niet binnen 24 uur zijn opgeheven, zijn te wijten aan ingewikkelde problemen op het niveau van het netwerk (bijv. kabelbreuk die de tussenkomst van een lasser vereist, verzoeken om niet-gestandaardiseerde oplossingen, enz.).

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

Percentage mislukte oproepen op nationaal niveau

	Doelstelling vastgelegd in de wet	Uitvoering		
		2007	2008	2009
1e kwartaal	Max 1,5%	0,34%	0,25%	0,43%
2e kwartaal	Max 1,5%	0,40%	0,25%	0,34%
3e kwartaal	Max 1,5%	0,23%	0,24%	0,28%
4e kwartaal	Max 1,5%	0,36%	0,30%	0,34%
Gemiddelde	Max 1,5%	0,31%	0,26%	0,34%





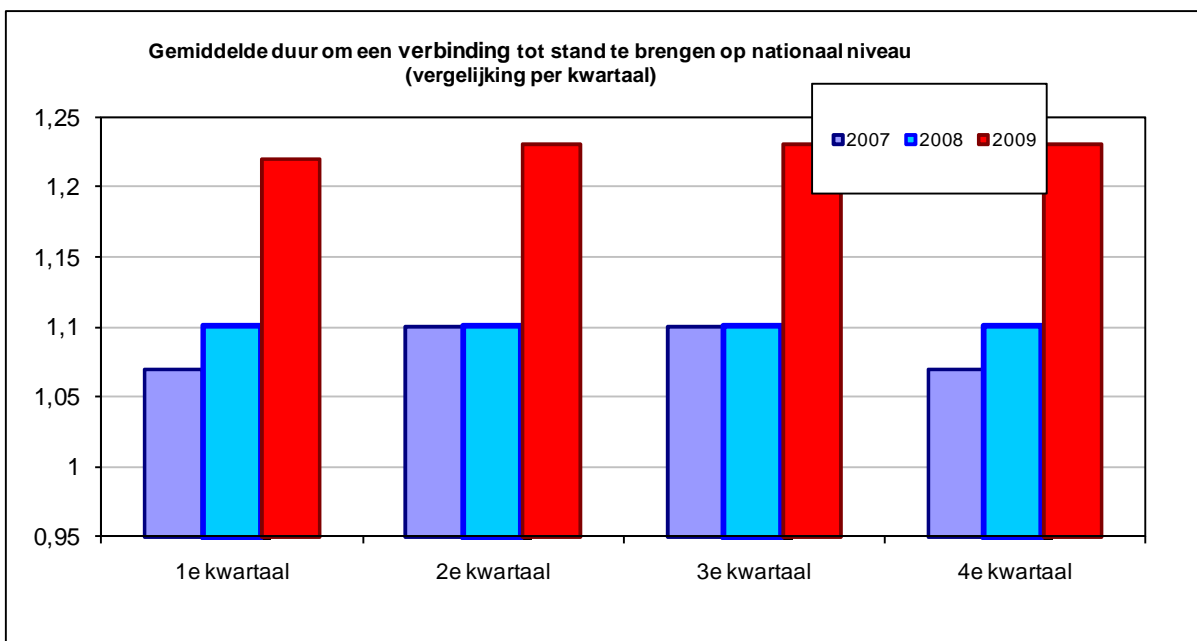
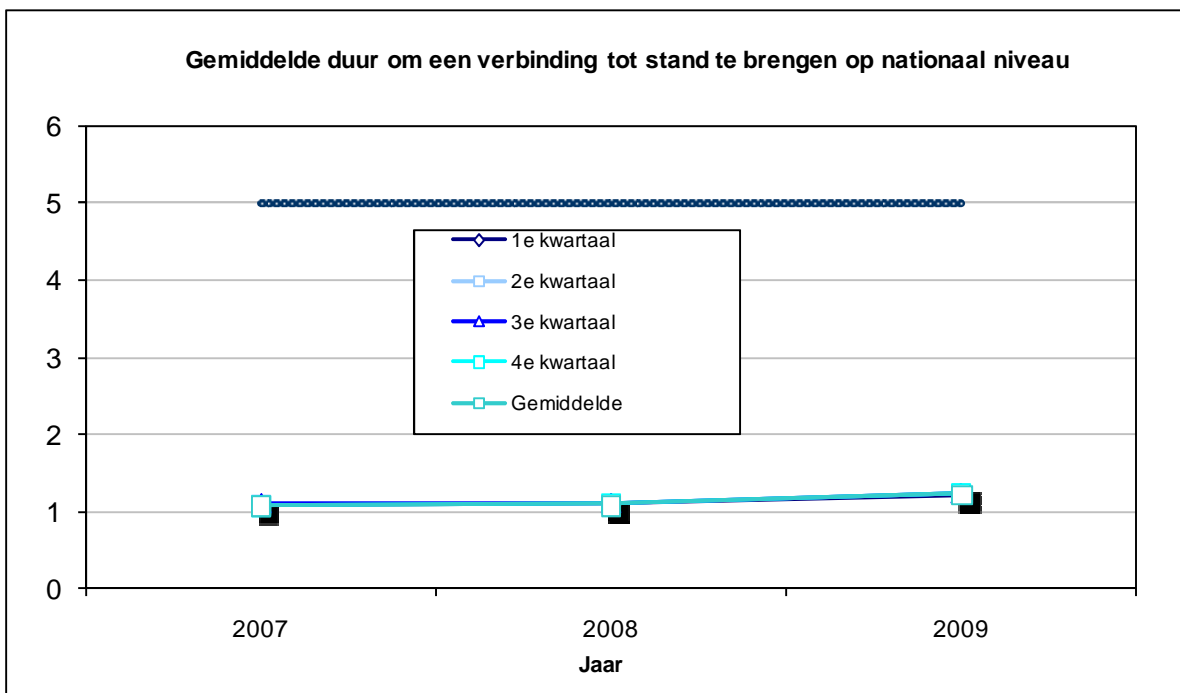
Er is sedert 2007 een nieuwe meetmethode toegepast om het percentage mislukte oproepen te berekenen waarbij rekening is gehouden met de methodes die worden voorgesteld in § 2 van artikel 9 van de bijlage bij de WEC. De aanbieder verricht zijn metingen op basis van de gegevens met betrekking tot het reële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

Belgacom haalt ruimschoots de wettelijke doelstelling maar we merken op dat niveau een wat mindere prestatie ten opzichte van 2008.

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

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

	Doelstelling vastgelegd in de wet	Uitvoering		
		2007	2008	2009
1e kwartaal	5 seconden	1,07 sec.	1,1 sec.	1,22 sec.
2e kwartaal	5 seconden	1,10 sec.	1,1 sec.	1,23 sec.
3e kwartaal	5 seconden	1,10 sec.	1,1 sec.	1,23 sec.
4e kwartaal	5 seconden	1,07 sec.	1,1 sec.	1,23 sec.
Gemiddelde	5 seconden	1,08 sec.	1,1 sec.	1,23 sec.



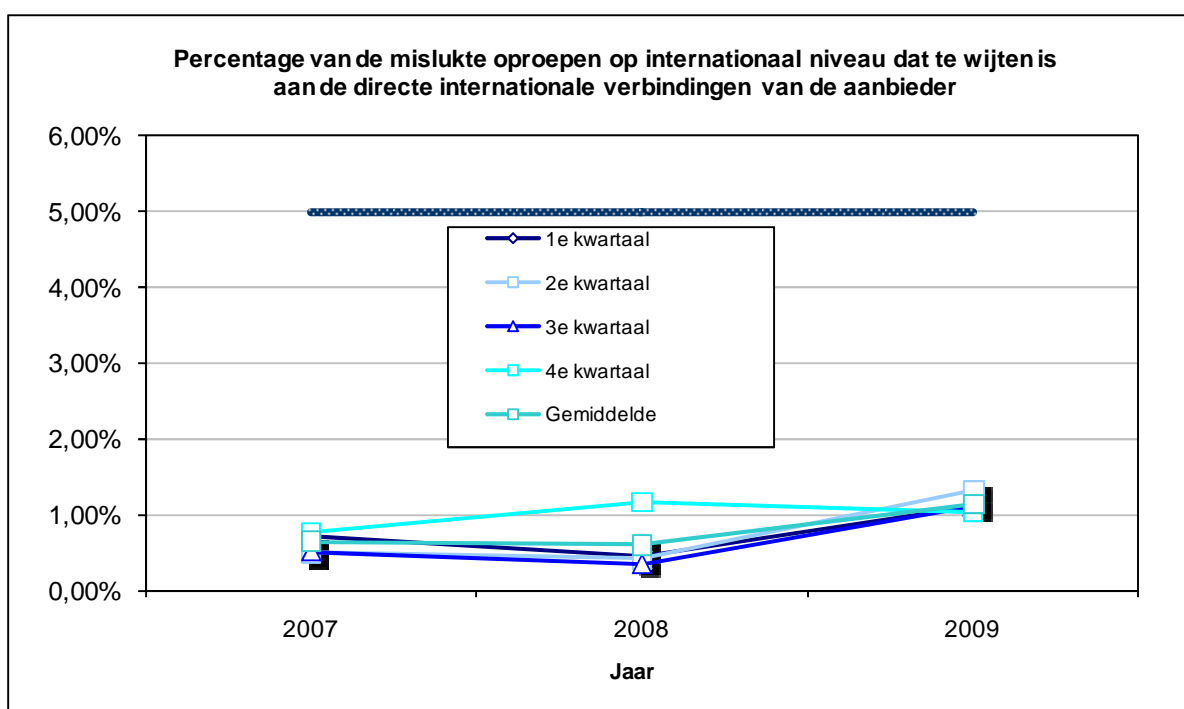
In samenhang met de nieuwe meetmethode om het percentage mislukte oproepen te berekenen gebruikt de aanbieder ook hier sedert 2007 de methode die erin bestaat zijn metingen te verrichten op basis van de gegevens met betrekking tot het reële uitgaande verkeer in een representatief staal van lokale centrales.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

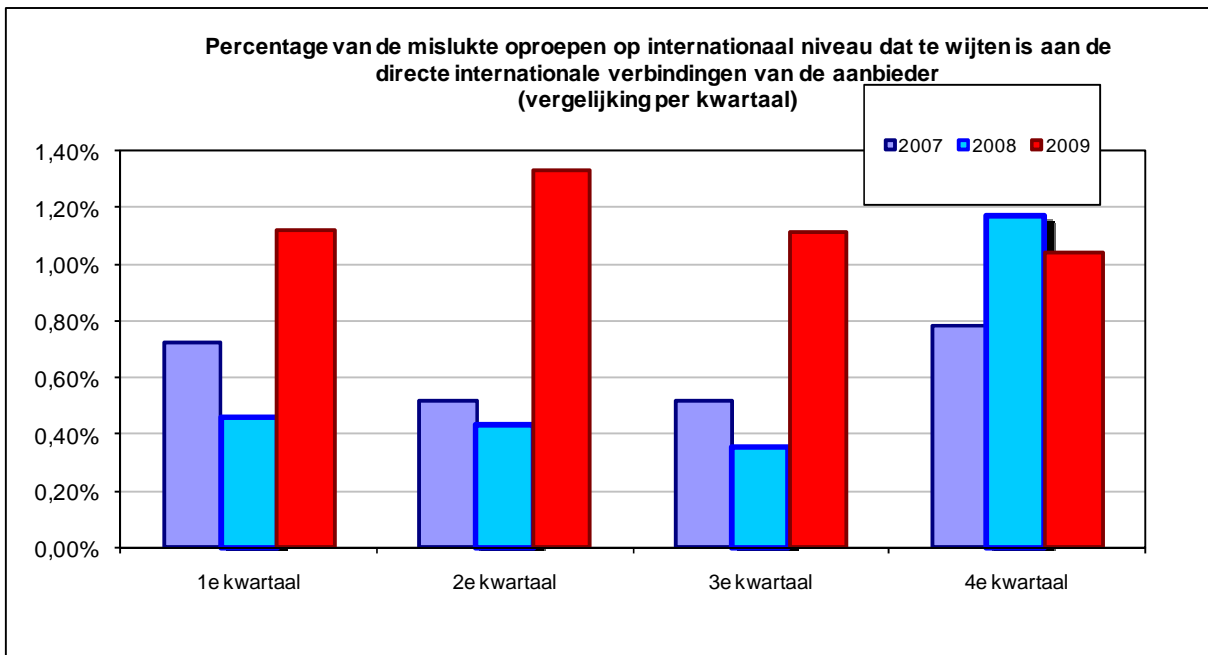
Belgacom haalt ruimschoots de wettelijke doelstelling, maar de termijnen voor het tot stand brengen van een nationale verbinding vertonen sedert 2007 toch de neiging om iets langer te worden.

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

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

	Doelstelling vastgelegd in de wet	Uitvoering		
		2007	2008	2009
1e kwartaal	Max 5%	0,72%	0,46%	1,12%
2e kwartaal	Max 5%	0,52%	0,43%	1,33%
3e kwartaal	Max 5%	0,52%	0,35%	1,11%
4e kwartaal	Max 5%	0,78%	1,17%	1,04%
Gemiddelde	Max 5%	0,65%	0,61%	1,15%





Er wordt alleen rekening gehouden met de mislukte oproepen die te wijten zijn aan de rechtstreekse internationale verbindingen van de aanbieder. In de wet wordt geen onderscheid meer gemaakt tussen de oproepen binnen en buiten Europa.

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

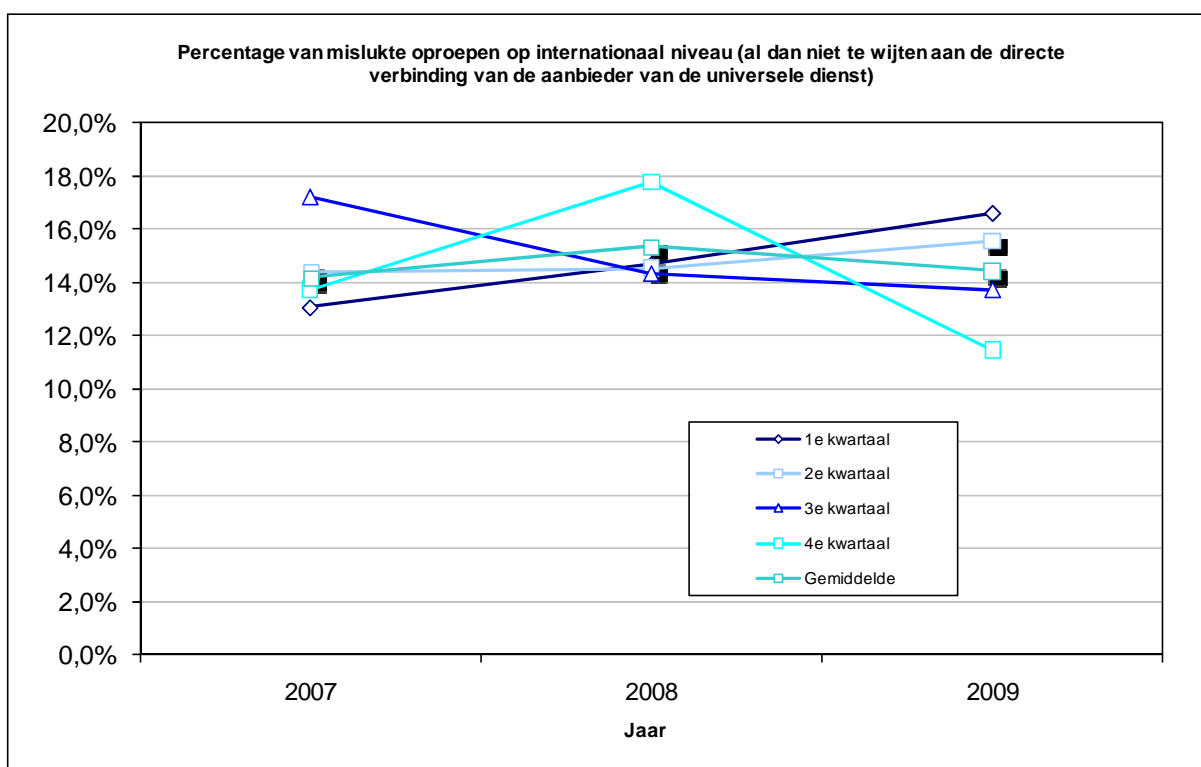
Belgacom haalt ruimschoots de wettelijke doelstelling, maar het percentage mislukte internationale oproepen is bijna verdubbeld in vergelijking met 2008.

Dit gestegen percentage van mislukte oproepen is volgens Belgacom te wijten aan de volgende factoren:

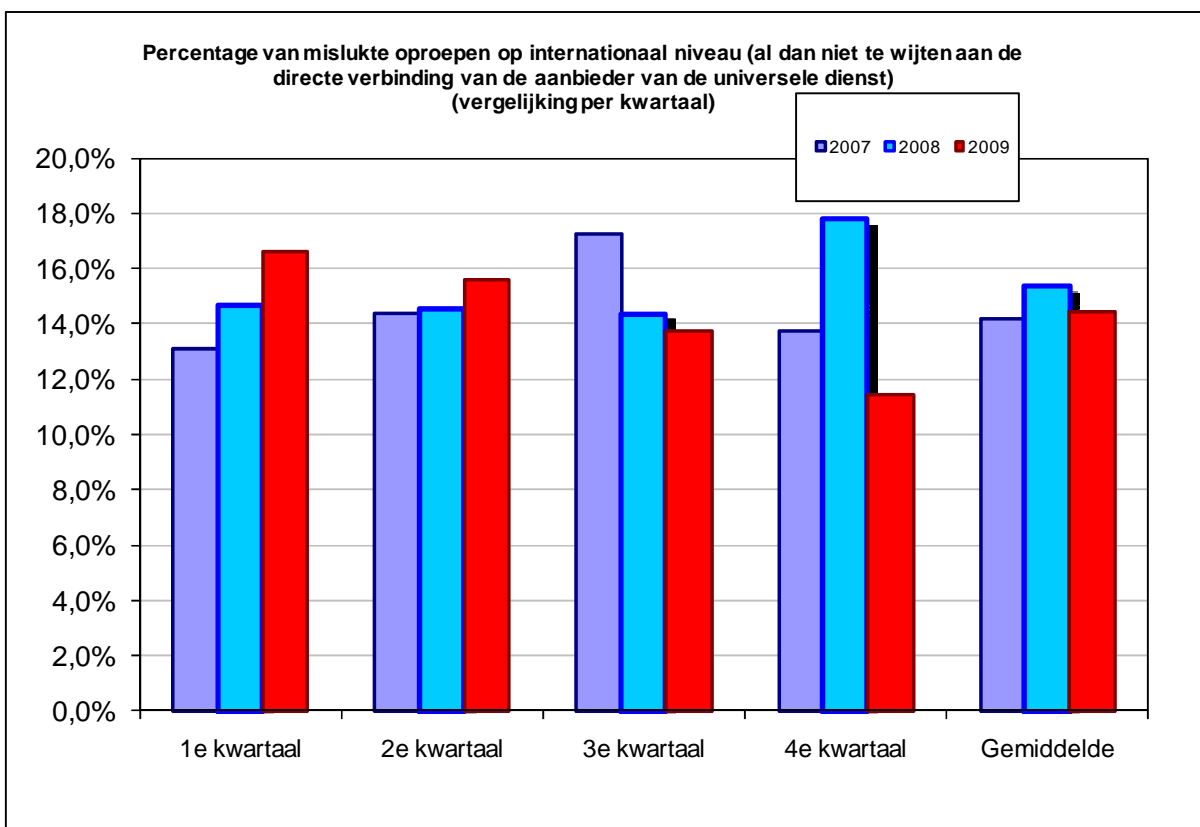
- de steeds grotere toename van het verkeer en dus van de opstopping op internationale verbindingen;
- de spreiding van het verkeer over een groter aantal operatoren in elk land van bestemming, wat de bron van opstoppingen kan zijn;
- het zeer sterke verkeer, en dus de opstopping, als gevolg van sommige promoties die worden gelanceerd door plaatselijke operatoren (bijv. gratis verkeer tijdens bepaalde dagperiodes);
- de invoering van nummeroverdraagbaarheid in een toenemend aantal landen, wat gevolgen heeft voor de routing van het verkeer op nationale interconnectieverbindingen in dat land.

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

	Doelstelling vastgelegd in de wet ⁴	Uitvoering		
		2007	2008	2009
1e kwartaal	-	13,07%	14,69%	16,62%
2e kwartaal	-	14,41%	14,54%	15,58%
3e kwartaal	-	17,24%	14,34%	13,72%
4e kwartaal	-	13,74%	17,77%	11,46%
Gemiddelde	-	14,18%	15,35%	14,43%



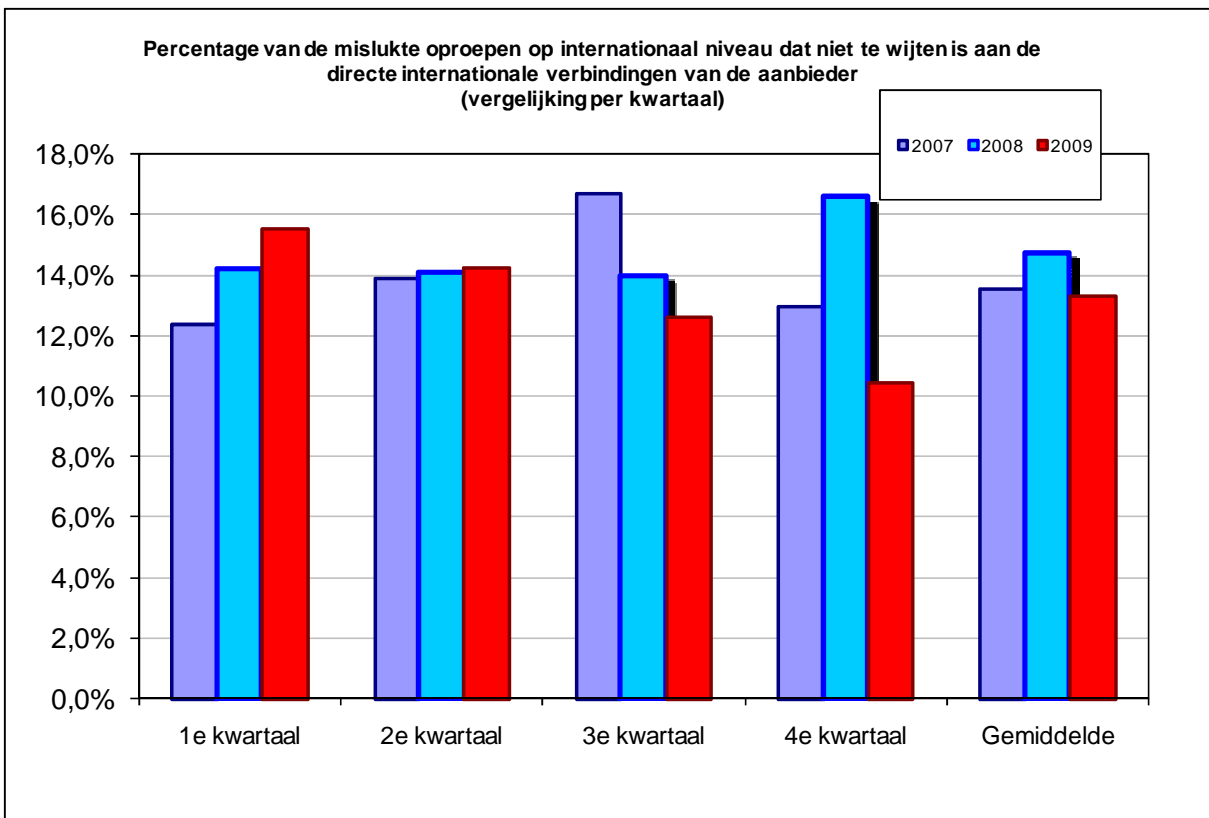
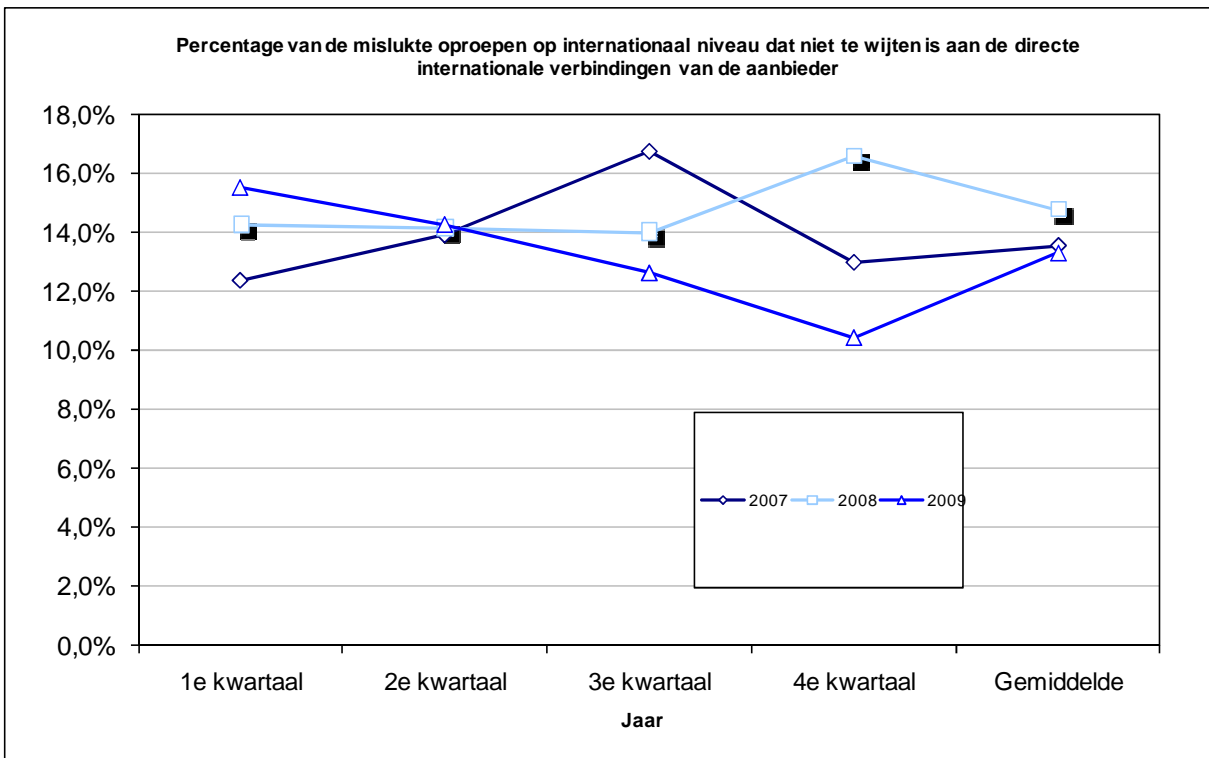
⁴De wet van 13 juni 2005 legt voor deze indicator inzake dienstkwaliteit geen doelstelling vast



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

	Doelstelling vastgelegd in de wet ⁵	Uitvoering		
		2007	2008	2009
1e kwartaal	-	12,35%	14,23%	15,50%
2e kwartaal	-	13,89%	14,11%	14,25%
3e kwartaal	-	16,72%	13,99%	12,61%
4e kwartaal	-	12,96%	16,60%	10,42%
Gemiddelde	-	13,53%	14,74%	13,28%

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

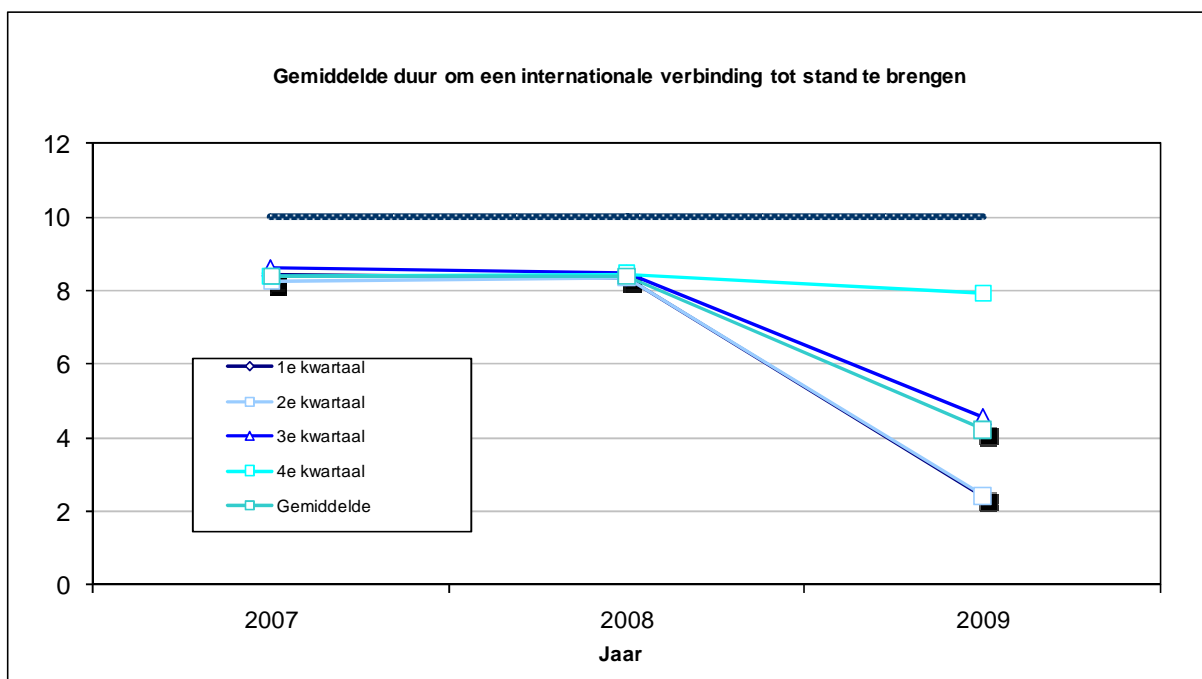


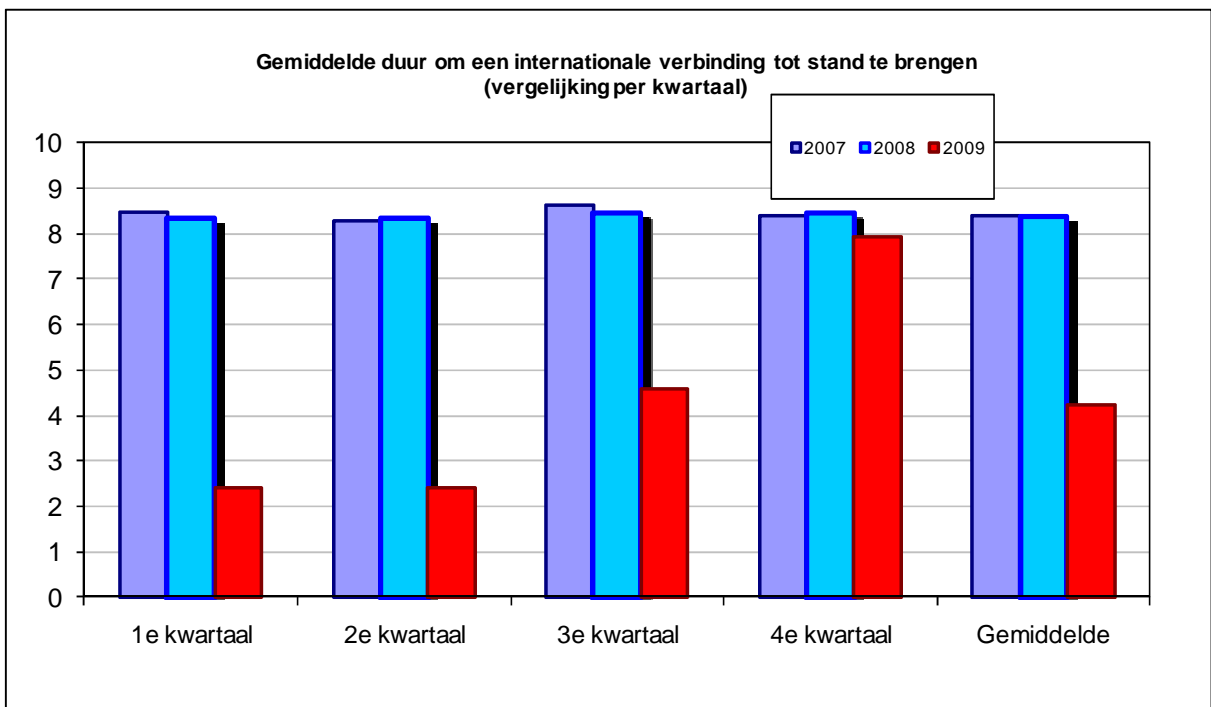
Na een stijging in 2008 keert het percentage mislukte internationale oproepen terug naar niveaus die vergelijkbaar zijn met 2007.

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

Gemiddelde duur om een internationale verbinding tot stand te brengen

	Doelstelling vastgelegd in de wet	Uitvoering		
		2007	2008	2009
1e kwartaal	10 seconden	8,46 sec.	8,33 sec.	2,40 sec.
2e kwartaal	10 seconden	8,27 sec.	8,36 sec.	2,43 sec.
3e kwartaal	10 seconden	8,62 sec.	8,47 sec.	4,58 sec.
4e kwartaal	10 seconden	8,41 sec.	8,46 sec.	7,92 sec.
Gemiddelde	10 seconden	8,41 sec.	8,40 sec.	4,24 sec.





Sedert 2003 wordt deze parameter gemeten op basis van het werkelijke uitgaande verkeer vanuit alle internationale schakelaars dag en nacht. Sedert 2007 gebruikt Belgacom een nieuw meetinstrument waarbij een nieuwe telmethode wordt toegepast: de duur om een verbinding tot stand te brengen wordt nu gemeten voor alle oproepen, al of niet geslaagd.

We zien variaties in de statistieken van 2009:

- allereerst is de duur om een verbinding tot stand te brengen in de eerste twee kwartalen van 2009 sterk verminderd in vergelijking met de laatste kwartalen van 2008. Deze vermindering komt door een verandering in de berekeningsmethode van de duur om een verbinding tot stand te brengen. In plaats van de termijn voor het tot stand brengen van de verbinding te berekenen vanaf de ontvangst van het eerste cijfer, berekent de aanbieder de termijn voortaan vanaf de ontvangst van het laatste cijfer;
- vervolgens wordt vanaf september 2009 een verlenging van de termijnen geregistreerd. Dit komt door de vervanging van de schakelaars. De meetmethode is nog steeds gebaseerd op de ontvangst van het laatste cijfer maar de waarde van de duur om verbindingen tot stand te brengen in de rapporten die door deze nieuwe schakelaars worden verzonden, is anders dan de waarde die door de oude schakelaars werd verstrekt.

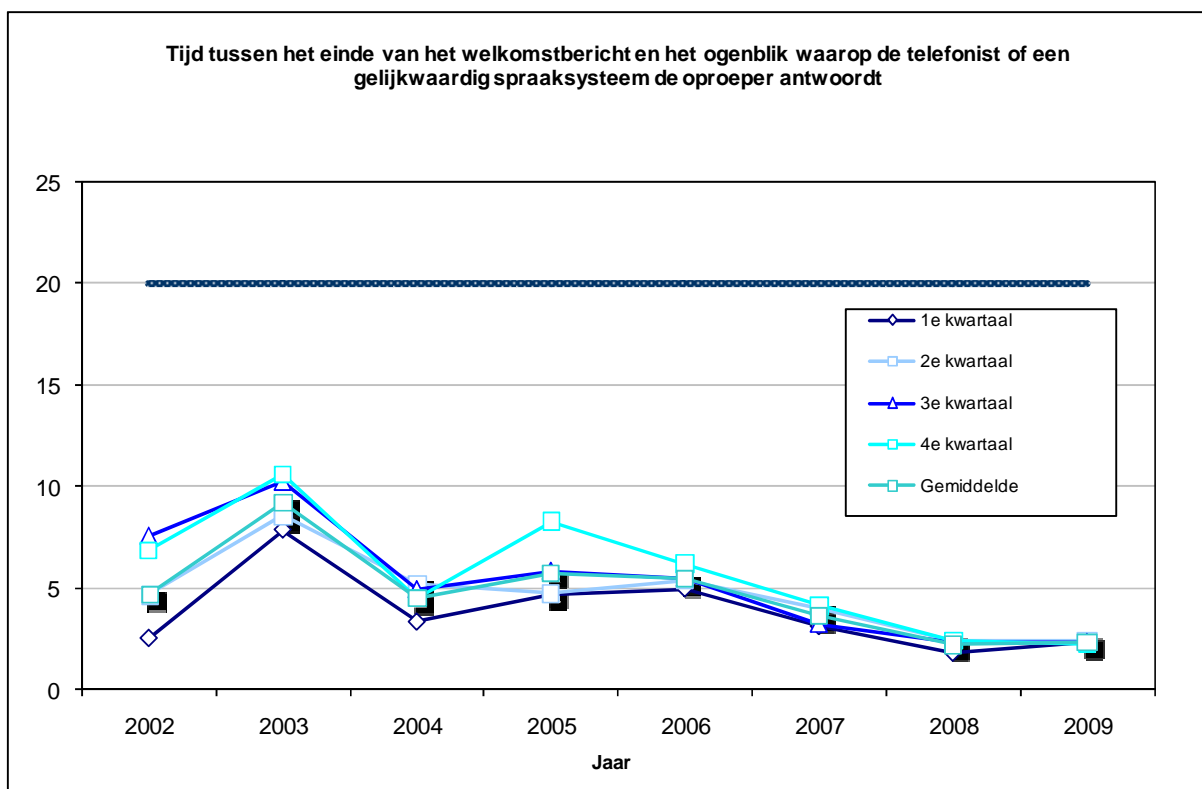
Er wordt in de wet geen onderscheid meer gemaakt tussen de oproepen binnen en buiten Europa, zoals in de wet van 21 maart 1991.

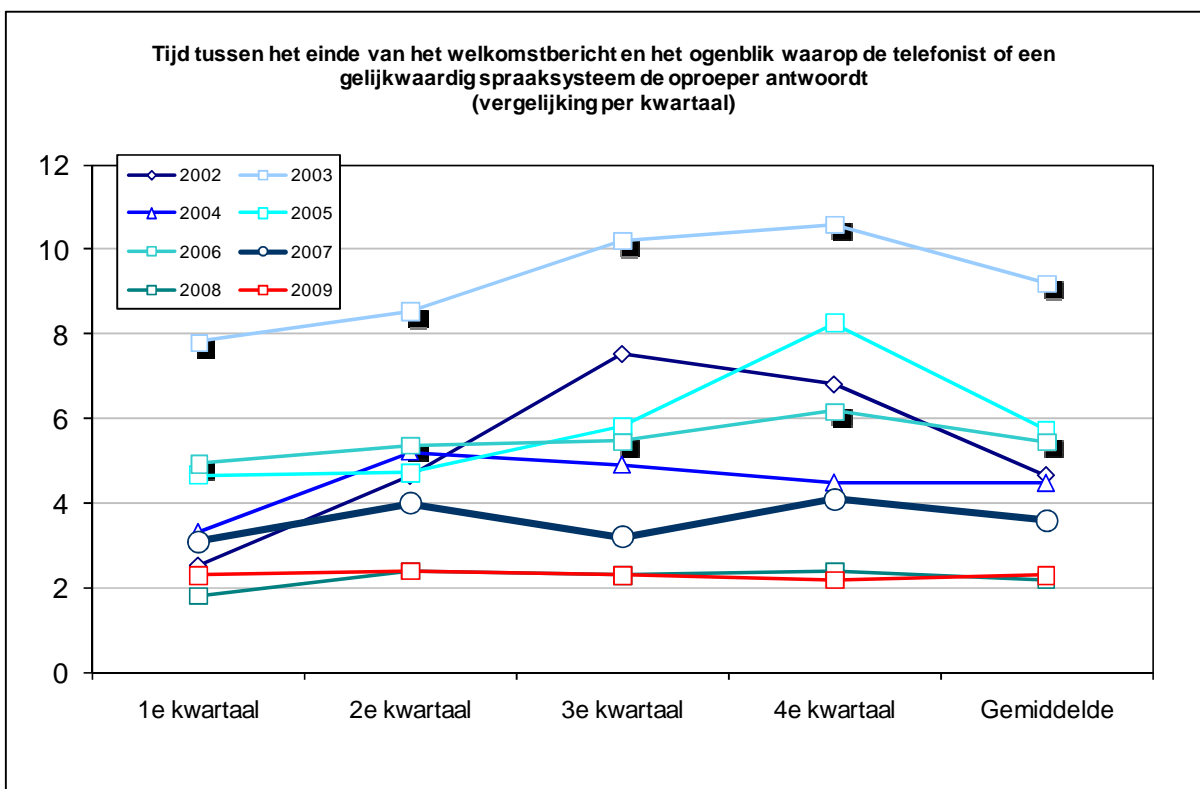
Belgacom voldoet in heel ruime mate aan de wettelijke doelstelling.

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

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

	Doelstelling vastgelegd in de wet	Uitvoering (in seconden)							
		2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
1e kwartaal	Max 20	2,52	7,82	3,32	4,67	4,94	3,1	1,8	2,3
2e kwartaal	Max 20	4,64	8,54	5,21	4,72	5,38	4	2,4	2,4
3e kwartaal	Max 20	7,53	10,19	4,90	5,81	5,47	3,2	2,3	2,3
4e kwartaal	Max 20	6,81	10,58	4,48	8,26	6,18	4,1	2,4	2,2
Gemiddelde	Max 20	4,66	9,20	4,47	5,72	5,46	3,6	2,2	2,3





In 2003 heeft Belgacom het gespecialiseerde callcenter afgeschaft, dat de oproepen naar de diensten met tussenkomst van een telefonist centraliseerde. Deze wijziging heeft geleid tot langere wachttijden in 2003. De resultaten van 2009 zijn gelijkwaardig aan die van 2008.

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

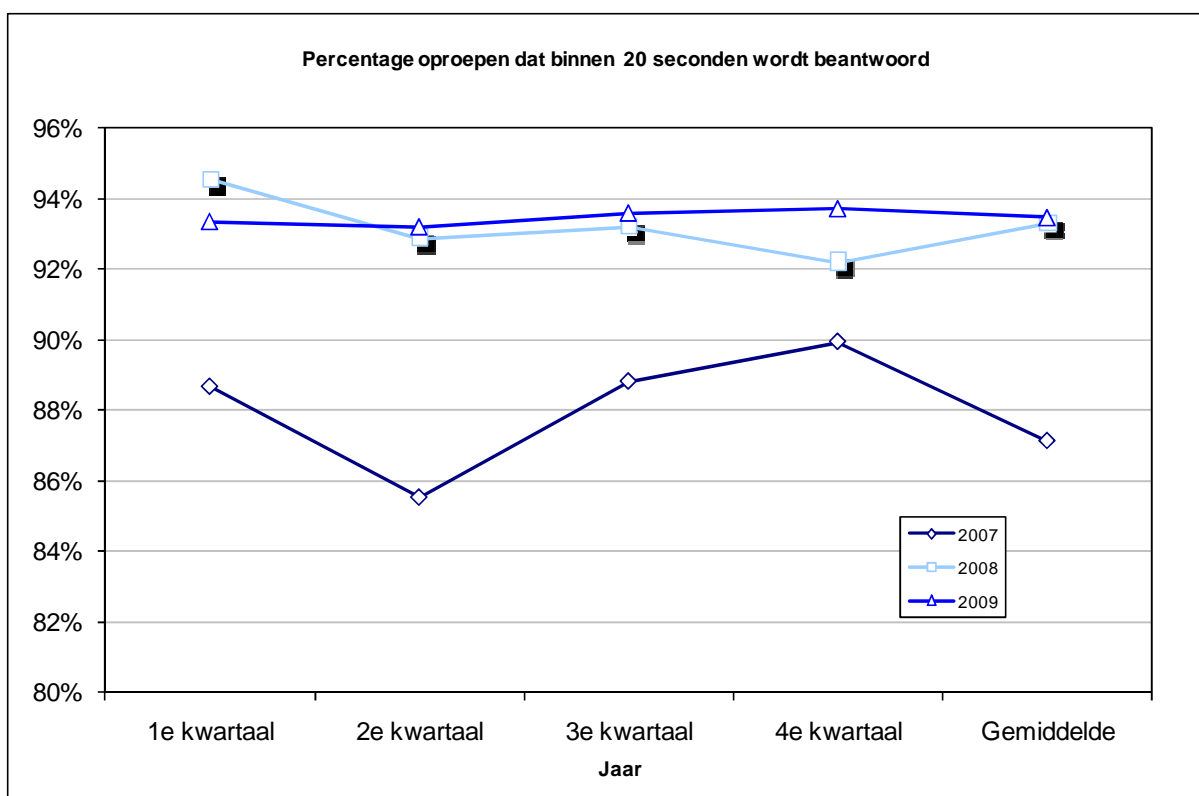
Belgacom berekent deze som momenteel niet nauwkeurig. Toch kunnen de volgende elementen nuttig zijn om deze som te ramen:

- de hierboven vermelde antwoordtijd (gemiddeld 2,3 seconden voor 2009) omvat de tijd die gemiddeld verloopt tussen het einde van het welkomstbericht en het ogenblik waarop de telefonist de oproeper antwoordt;
- de duur van het welkomstbericht kan worden geschat op 4 à 5 seconden;
- de duur om de verbinding tot stand te brengen verschilt naargelang van het netwerk van oorsprong. Bij oproepen die van het netwerk van Belgacom komen bedraagt deze gemiddeld 1,23 seconden (zie hierboven, duur om een verbinding tot stand te brengen op nationaal niveau).

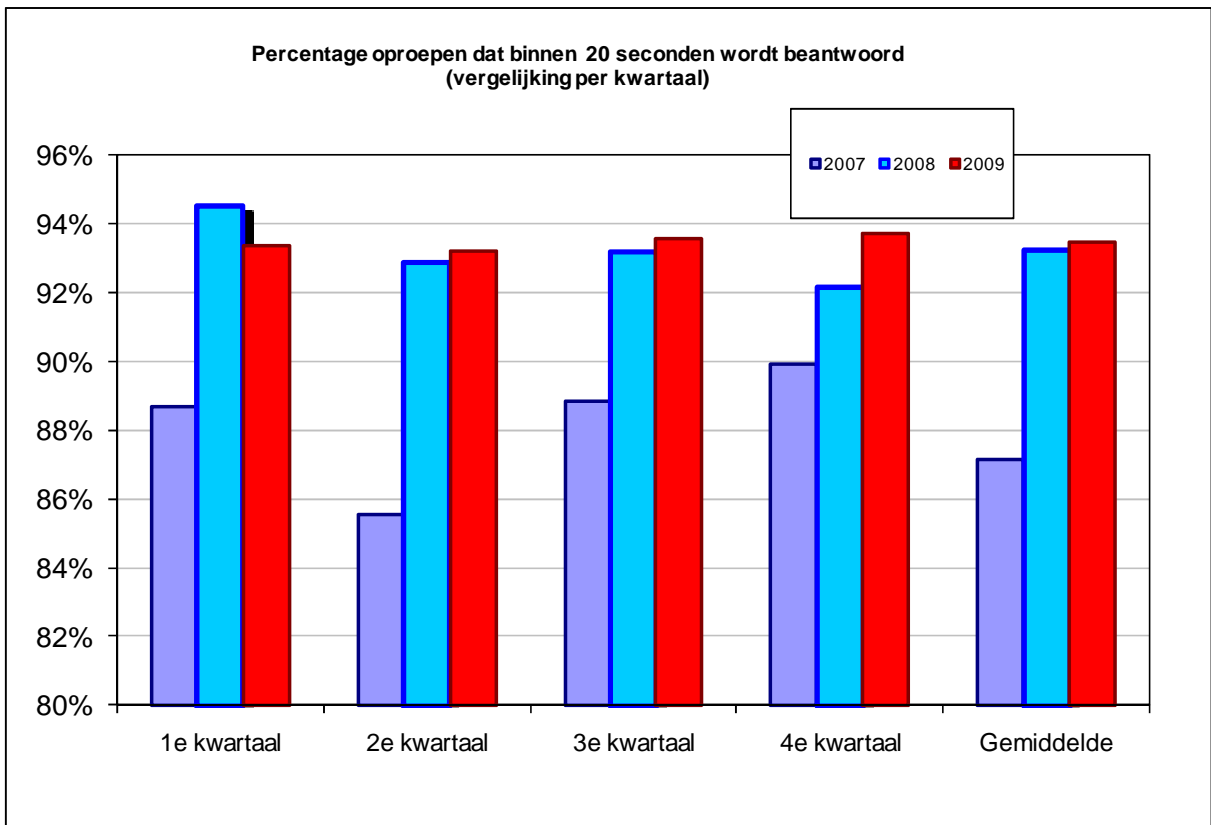
Op basis van deze elementen zou de som van de duur om een verbinding tot stand te brengen, de duur van de beltoon en het welkomstbericht zich binnen een interval van 7,5 tot 8,5 seconden moeten bevinden.

Percentage oproepen die binnen 20 seconden werden beantwoord

	Doelstelling vastgelegd in de wet ⁶	Uitvoering		
		2007	2008	2009
1e kwartaal	-	88,67%	94,55%	93,35%
2e kwartaal	-	85,54%	92,87%	93,20%
3e kwartaal	-	88,82%	93,17%	93,59%
4e kwartaal	-	89,94%	92,19%	93,71%
Gemiddelde	-	87,14%	93,27%	93,46%



⁶De wet van 13 juni 2005 legt voor deze indicator inzake dienstkwaliteit geen doelstelling vast



Het percentage oproepen dat binnen 20 seconden wordt beantwoord, is stabiel ten opzichte van 2008, wat overeenstemt met de stabiliteit die wordt waargenomen op het vlak van de antwoordtijd voor de voormelde diensten met tussenkomst van een telefonist.

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

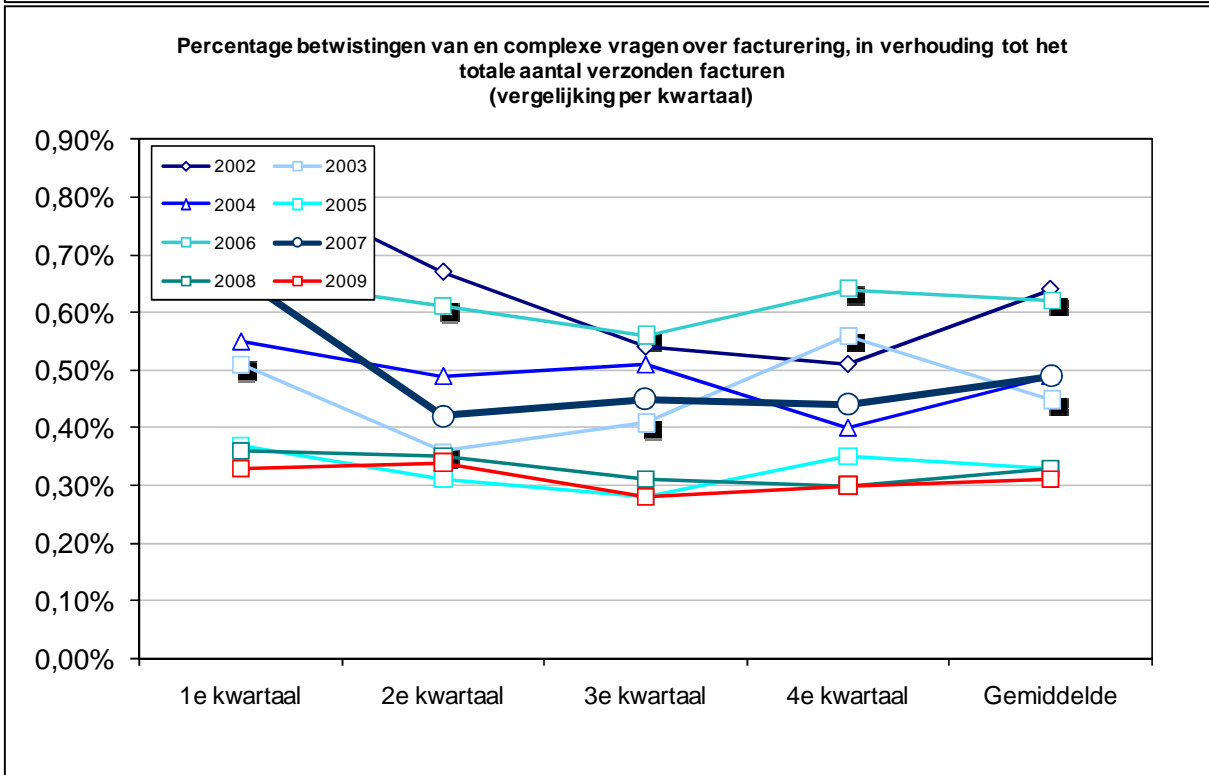
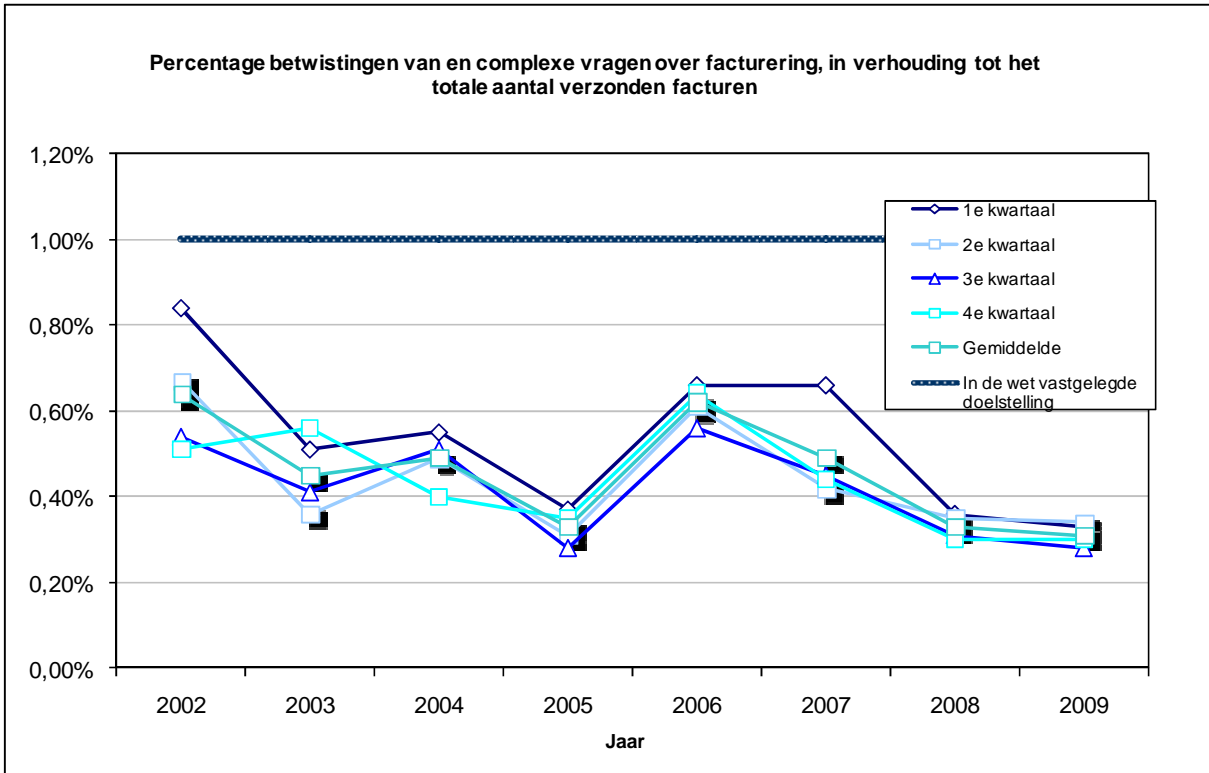
De gemeten elementen weerspiegelen daarom niet de moeilijkheden die de gebruikers ondervinden wanneer ze een helpdesk proberen te bereiken.

Het BIPT is van plan om in 2011 een meetcampagne te verrichten in verband met de werkelijke wachttijden, om met name de naleving te beoordelen van de nieuwe reglementaire bepalingen die op dat gebied zouden kunnen worden ingevoerd.

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

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

	Doelstelling vastgelegd in de wet	Uitvoering							
		2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
1e kwartaal	Max 1%	0,84%	0,51 %	0,55 %	0,37 %	0,66 %	0,66%	0,36%	0,33%
2e kwartaal	Max 1%	0,67%	0,36 %	0,49 %	0,31 %	0,61%	0,42%	0,35%	0,34%
3e kwartaal	Max 1%	0,54%	0,41 %	0,51 %	0,28 %	0,56 %	0,45%	0,31%	0,28%
4e kwartaal	Max 1%	0,51%	0,56 %	0,40 %	0,35 %	0,64 %	0,44%	0,30%	0,30%
Gemiddelde	Max 1%	0,64%	0,45 %	0,49 %	0,33 %	0,62 %	0,49%	0,33%	0,31%



De resultaten houden rekening met de “particuliere”, “business-” en “corporate” klanten. We stellen vast dat de wettelijke doelstelling ruimschoots wordt gehaald en we merken een constante verbetering van de resultaten sedert 2006.

2.1.2. De technische voorwaarden voor de beschikbaarstelling van openbare telefoons

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

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

Aantal openbare betaaltelefoons op 31 december 2008 en 2009.

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

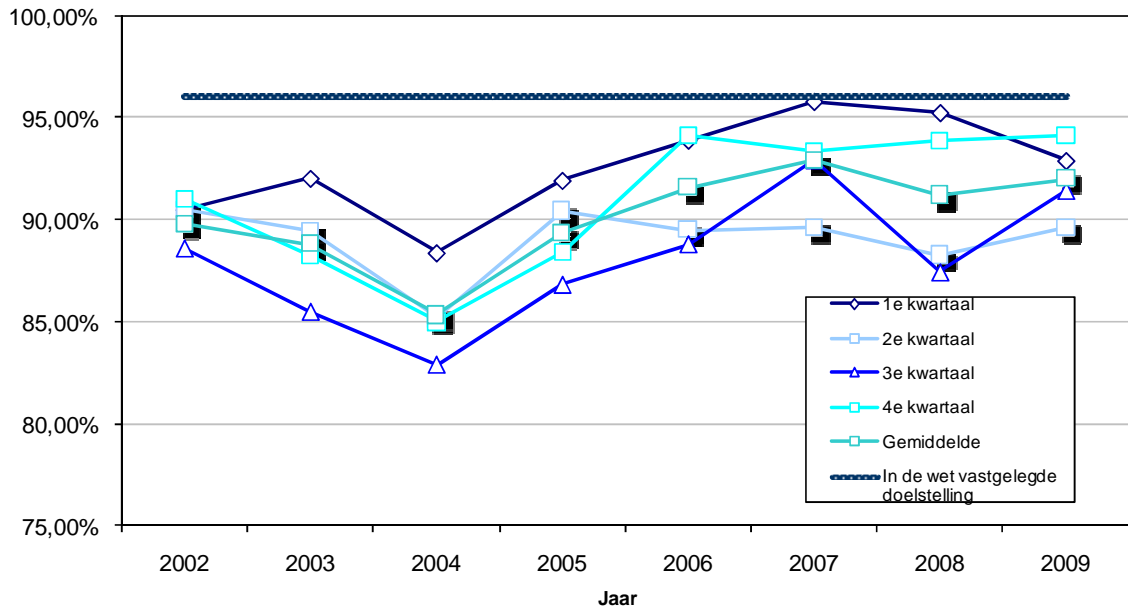
De norm wordt dus in heel ruime mate nageleefd.

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

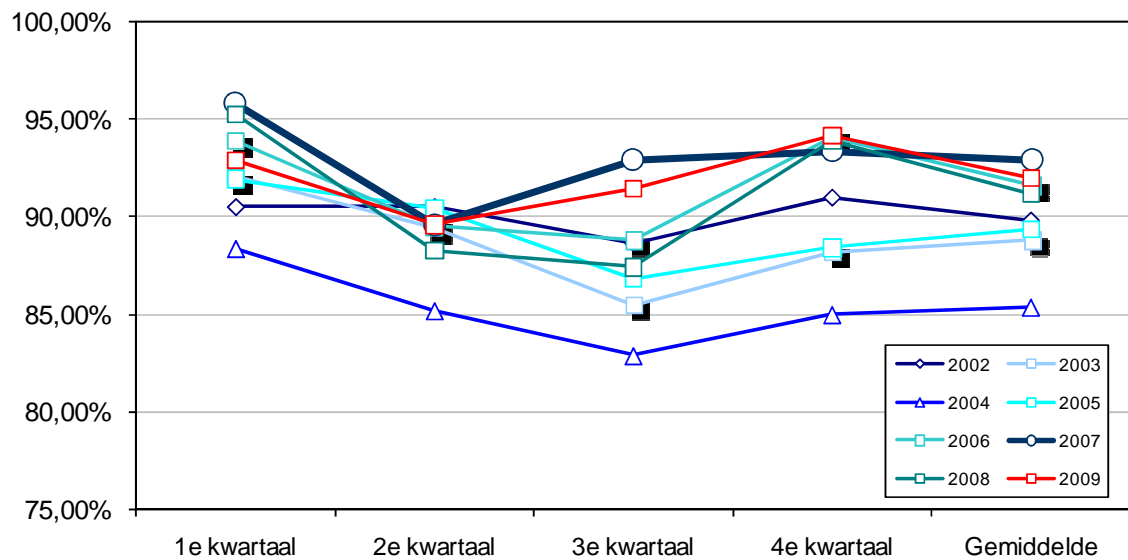
Percentage van de storingen aan openbare betaaltelefoons opgeheven binnen 48 uur volgend op de vaststelling van de storing door de aanbieder van de universele dienst

	Doelstelling vastgelegd in de wet	Uitvoering							
		2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
1e kwartaal	Min 96%	90,5%	92,03 %	88,38%	91,93 %	93,90 %	95,80%	95,25%	92,90%
2e kwartaal	Min 96%	90,5%	89,46 %	85,20%	90,43 %	89,49 %	89,60%	88,26%	89,59%
3e kwartaal	Min 96%	88,6%	85,49 %	82,90%	86,82 %	88,80 %	92,92%	87,42%	91,42%
4e kwartaal	Min 96%	91%	88,21 %	85,00%	88,41 %	94,10 %	93,37%	93,88%	94,14%
Gemiddelde	Min 96%	89,8%	88,80 %	85,38%	89,36 %	91,57 %	92,92%	91,2%	92,00%

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



Percentage van de storingen aan openbare betaaltelefoons opgeheven binnen 48 uur volgend op de vaststelling van de storing door de aanbieder van de universele dienst (vergelijking per kwartaal)



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

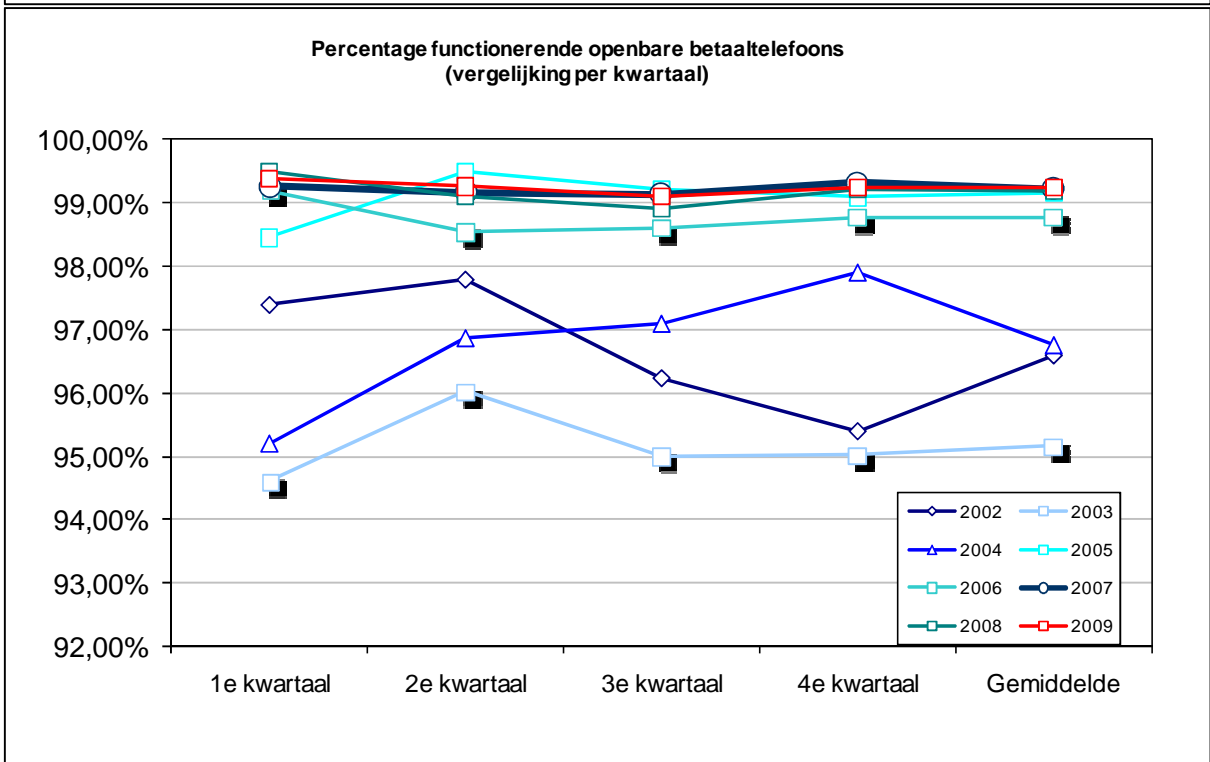
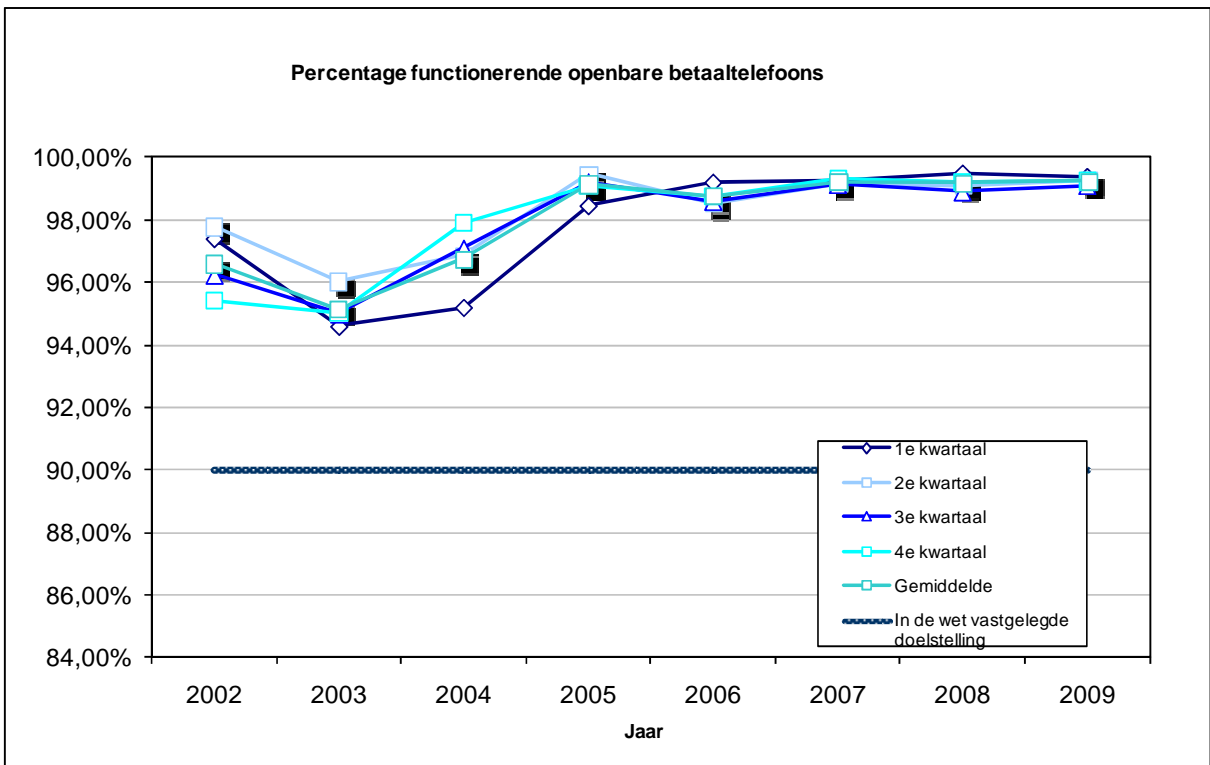
	Doelstelling vastgelegd in de wet	Uitvoering							
		2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
1e kwartaal	100%	94,7%	94,98 %	92,40%	94,85 %	96,5 %	97,66%	96,92%	95,58%
2e kwartaal	100%	94,7%	92,95 %	90,69%	94,4 %	92,89 %	93,46%	90,82%	92,67%
3e kwartaal	100%	96,1%	90,19 %	88,40%	92,58 %	94,10 %	95,56%	91,28%	95,12%
4e kwartaal	100%	94,2%	91,70 %	89,74%	93,7 %	96,21 %	95,40%	94,91%	95,85%
Gemiddelde	100%	94,55%	92,46 %	90,32%	93,94 %	94,92 %	95,52%	93,50%	94,80%

De resultaten inzake herstellingstermijnen van de telefooncellen liggen nog altijd onder de doelstelling. Toch zien we een verbetering ten opzichte van 2008, die bevestigd lijkt te worden in het eerste en tweede kwartaal van 2010.

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

Percentage functionerende openbare betaaltelefoons

	Doelstelling vastgelegd in de wet	Uitvoering							
		2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
1e kwartaal	Min 90 %	97,4%	94,60 %	95,20%	98,45 %	99,2 %	99,27%	99,49%	99,38%
2e kwartaal	Min 90 %	97,8%	96,03 %	96,87%	99,48 %	98,54 %	99,16%	99,11%	99,26%
3e kwartaal	Min 90 %	96,24%	95 %	97,10%	99,22 %	98,6 %	99,14%	98,90%	99,11%
4e kwartaal	Min 90 %	95,4%	95,02 %	97,91%	99,09 %	98,77 %	99,32%	99,21%	99,24%
Gemiddelde	Min 90%	96,6%	95,16%	96,76%	99,15 %	98,77 %	99,22%	99,18%	99,25%



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

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

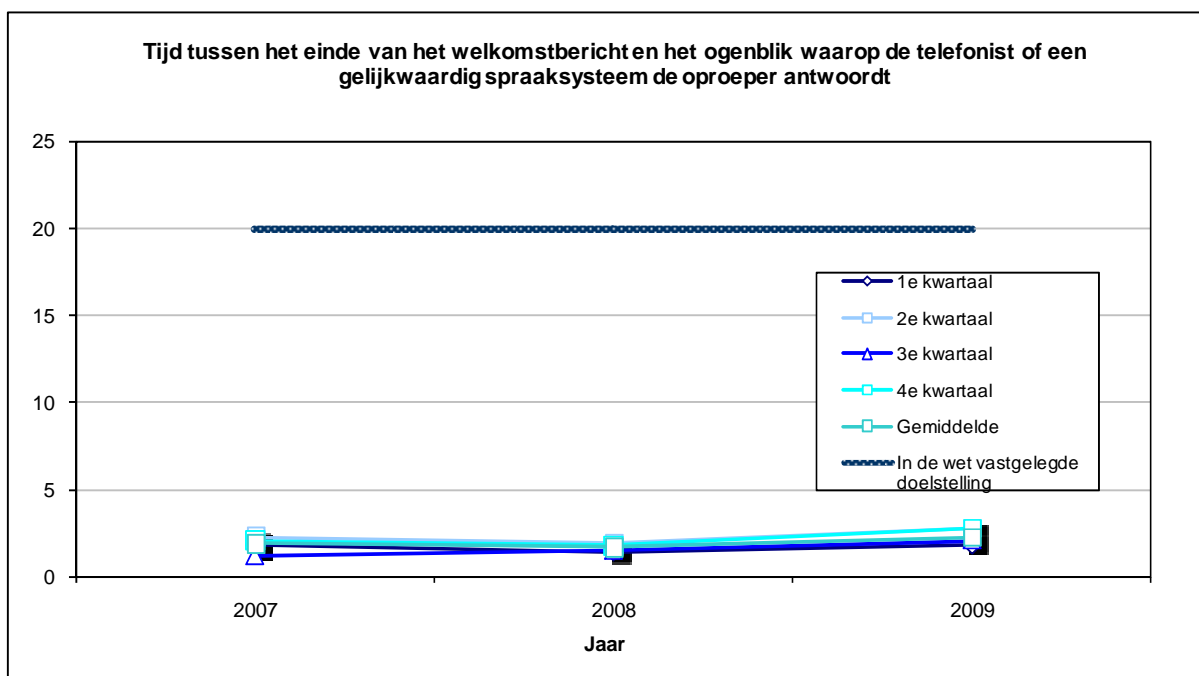
De vastgelegde informatie is gepubliceerd op een “infoposter” die op of nabij de openbare betaaltelefoons is aangebracht.

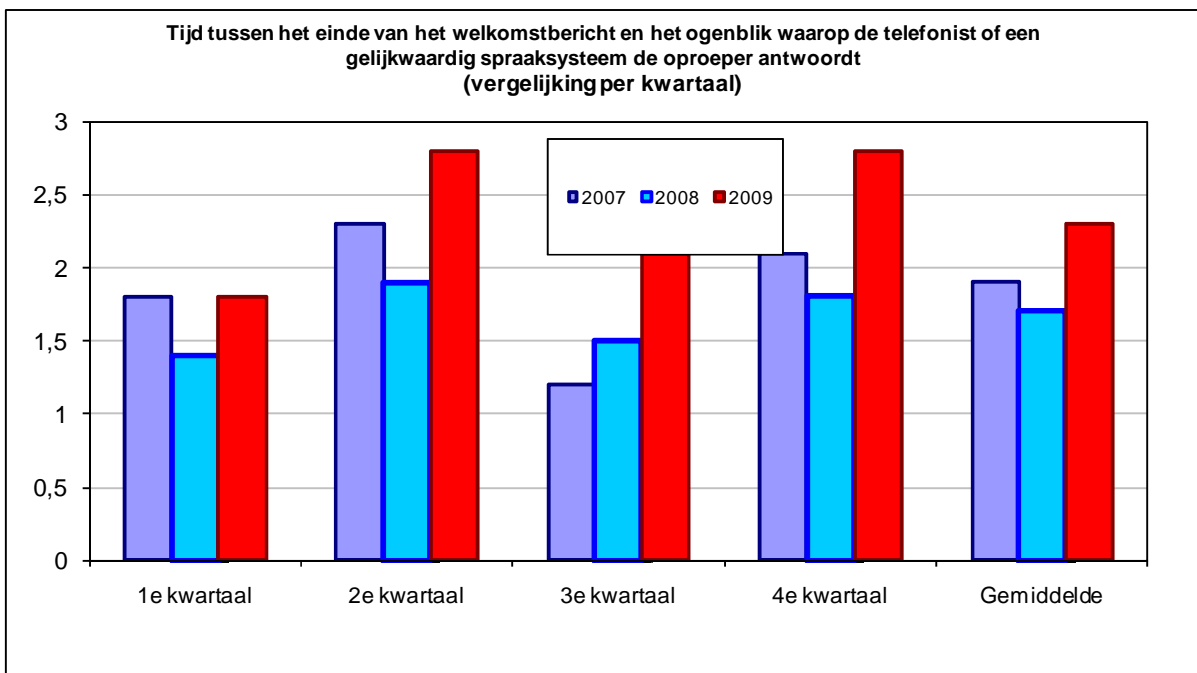
Die informatie is voor de publicatie ervan meegedeeld aan de Ombudsdienst en aan het Raadgevend Comité voor de telecommunicatie.

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

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

	Doelstelling vastgelegd in de wet	Uitvoering (in seconden)		
		2007	2008	2009
1e kwartaal	Max 20	1,8	1,4	1,8
2e kwartaal	Max 20	2,3	1,9	2,8
3e kwartaal	Max 20	1,2	1,5	2,1
4e kwartaal	Max 20	2,1	1,8	2,8
Gemiddelde	Max 20	1,9	1,7	2,3





Men stelt vast dat Belgacom in heel ruime mate voldoet aan de doelstelling die in de WEC is vastgesteld. In 2008 is een minder goede prestatie te noteren ten opzichte van de voorgaande jaren.

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

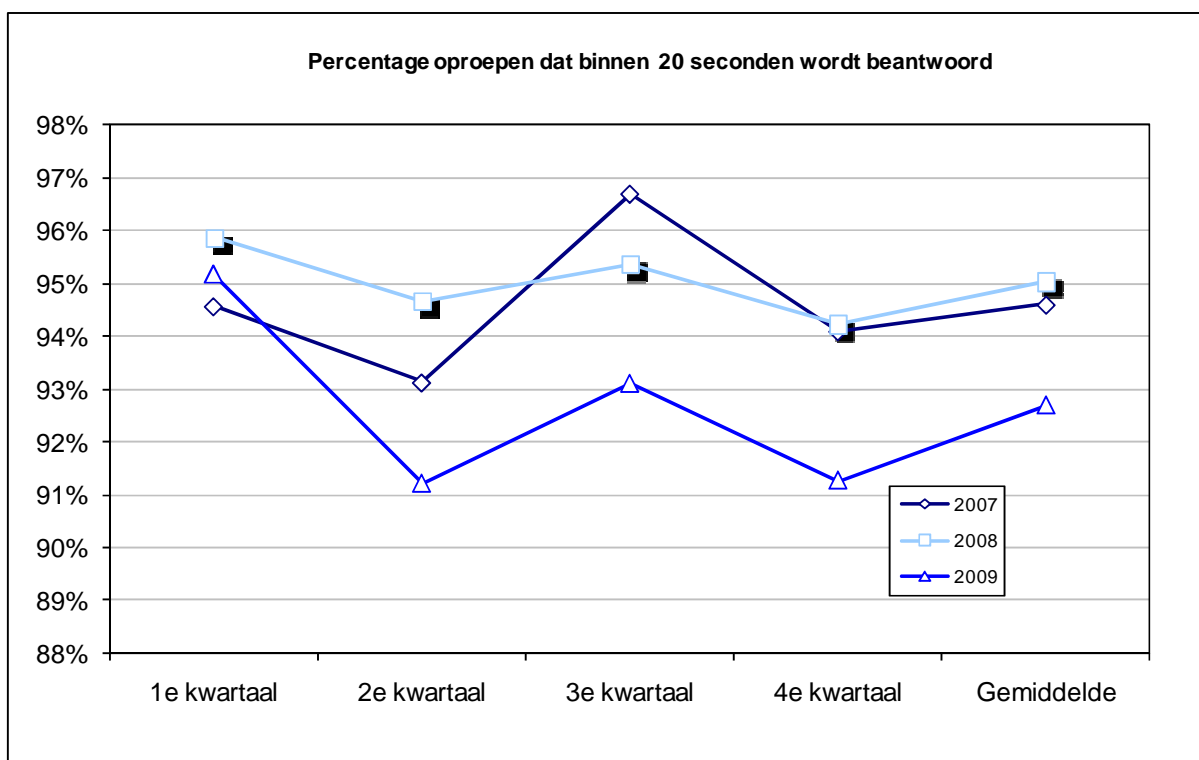
Belgacom berekent deze som momenteel niet nauwkeurig. Toch kunnen de volgende elementen nuttig zijn om deze som te ramen:

- de hierboven vermelde antwoordtijd (gemiddeld 2,3 seconden voor 2009) omvat de tijd die gemiddeld verloopt tussen het einde van het welkomstbericht en het ogenblik waarop de telefonist de oproeper antwoordt;
- de duur van het welkomstbericht kan worden geschat op 4 à 5 seconden;
- de duur om de verbinding tot stand te brengen verschilt naargelang van het netwerk van oorsprong. Bij oproepen die van het netwerk van Belgacom komen bedraagt deze gemiddeld 1,23 seconden (zie hierboven, duur om een verbinding tot stand te brengen op nationaal niveau).

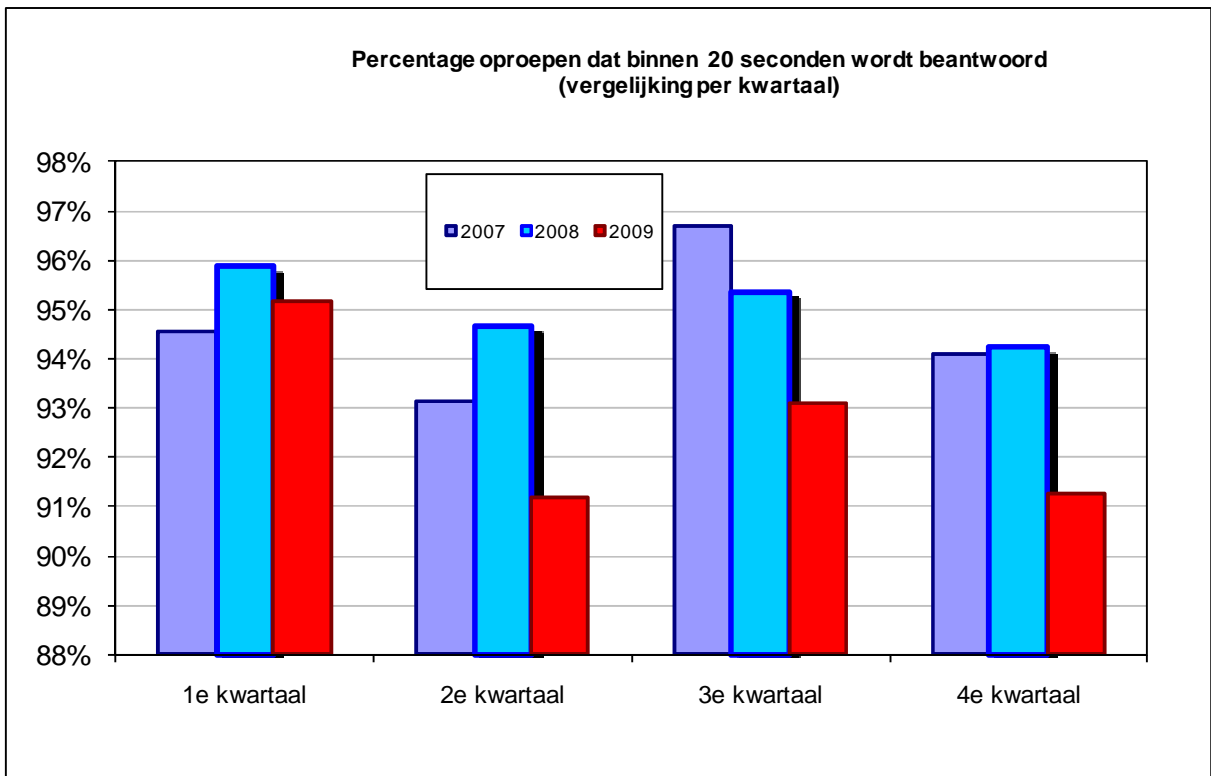
Op basis van deze elementen zou de som van de duur om een verbinding tot stand te brengen, de duur van de beltoon en het welkomstbericht zich binnen een interval van 7,5 tot 8,5 seconden moeten bevinden.

Percentage oproepen die binnen 20 seconden werden beantwoord

	Doelstelling vastgelegd in de wet ⁷	Uitvoering		
		2007	2008	2009
1e kwartaal	-	94,57%	95,87%	95,18%
2e kwartaal	-	93,13%	94,66%	91,20%
3e kwartaal	-	96,70%	95,36%	93,10%
4e kwartaal	-	94,10%	94,22%	91,26%
Gemiddelde	-	94,60%	95,03%	92,69%



⁷ De wet van 13 juni 2005 legt voor deze indicator inzake dienstkwaliteit geen doelstelling vast



Het percentage oproepen naar de dienst nationale inlichtingen dat binnen 20 seconden wordt beantwoord, is in 2009 verminderd. De wet legt echter geen normen op.

Belgacom verklaart het lagere percentage oproepen naar de dienst nationale inlichtingen dat binnen 20 seconden wordt beantwoord, met name door de afname van het aantal oproepen naar callcenters. Deze afname resulteert immers in een lichte vermindering van de schaalvoordelen van de activiteiten van Belgacom's *Directory Information Services*. De seizoensinvloed van de verlofperiodes waarin het personeel in de callcenters minder talrijk is, blijkt bijvoorbeeld meer ontregelend te werken dan in het verleden.

2.1.4. Technische voorwaarden voor de beschikbaarstelling van de universele telefoongids

Publicatie van inlichtingen in de universele telefoongids

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

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

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

De informatie is meegedeeld aan de Ombudsdienst en aan het Raadgevend Comité voor de telecommunicatie voor de publicatie ervan in de informatiebladzijden van de telefoongidsen.

De inlichtingen zijn op de volgende data verstrekt:

- 03/06/2009 : boekdeel 1 (Brussel)
- 09/06/2009 : boekdeel 2 (Brugge)
- 09/06/2009 : boekdeel 3 (Gent)
- verstrekt maar informatie op datum niet beschikbaar: volume 4 (Antwerpen) (in 2010, meegedeeld op 12/10)
- verstrekt maar informatie op datum niet beschikbaar: volume 6 (Liège) (in 2010, meegedeeld op 12/10)
- 07/01/2010 : boekdeel 51 (Hasselt)
- 07/01/2010: boekdeel 52 (Leuven/Mechelen/Herentals)
- 07/01/2010: boekdeel 71 (Charleroi/Namen)
- 07/01/2010: boekdeel 72 (Aarlen)
- 07/01/2010: boekdeel 8 (Bergen).

2.1.5. Financiële voorwaarden voor de verstrekking van de universele dienst

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

Wegens gebrek aan het ministerieel besluit tot vaststelling van de wegingscoëfficiënt die moet worden toegepast op de modelverrichtingen die de korf vormen waarvan de prijsontwikkeling wordt gecontroleerd en omdat de minister de correctiefactor niet heeft vastgesteld die meespeelt in de *price-cap* formule, is het niet mogelijk om via de *price cap*, de betaalbaarheid van de prijs van de openbare telefoondienst op een vaste locatie na te gaan.

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

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

Het basistariefplan van Belgacom dat de aansluiting, het abonnement en de gesprekskosten omvat, wordt aangevuld met kortingsprogramma's en voorkeurstariefplannen. Sommige van die programma's bieden de klanten de mogelijkheid om tegen betaling van een bijkomend abonnementsgeld of via een aangerekend minimum, tarieven te genieten die lager liggen dan de basistarieven op hun verkeer en/of volumekortingen. Andere bestaan uit kortingen op sommige internationale oproepen of uit een vaste prijs per nationale oproep ongeacht de duur ervan, zonder dat er abonnementsgeld verschuldigd is. Er is bovendien een tariefplan met betrekking tot het basisabonnementsgeld voor de telefoonlijn die bestemd is voor natuurlijke personen (geen rechtspersonen) die heel weinig bellen. Ook worden er tariefplannen aangeboden waarin minuten verkeer zijn begrepen tegen een bepaalde prijs.

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

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

De tijd voor elke basiseenheid is als volgt vastgesteld:

	Piekuren	<i>Daluren</i>
Nationaal verkeer naar vaste toestellen	75	150
<i>Nationaal verkeer naar mobiele toestellen</i>	27	54

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

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

	Uitvoering							
	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
In minimumdienst gezet	330.149	494.046	502.675	503.623	439.521	315.091	279.674	251.538

Dit cijfer betekent niet dat 251.538 personen onder die maatregel gevallen zijn, daar eenzelfde persoon in de loop van een periode verschillende keren in de minimumdienst kan worden gezet.

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

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

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

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

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

De tariefvoorwaarden van de diensten die deel uitmaken van de universeledienstverlening zijn schriftelijk ter informatie meegedeeld aan de Ombudsdienst en aan het Raadgevend Comité op 30.11.09.

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

Voor de volgende nummers is een oproep gratis:

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

Het nummer 104 is toegekend maar was niet in gebruik op 31 december 2009 omdat de betrokken instellingen geen aanvraag hebben ingediend.

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

Belgacom heeft in 2009 de universele telefoongids gratis beschikbaar gesteld aan de abonnees.

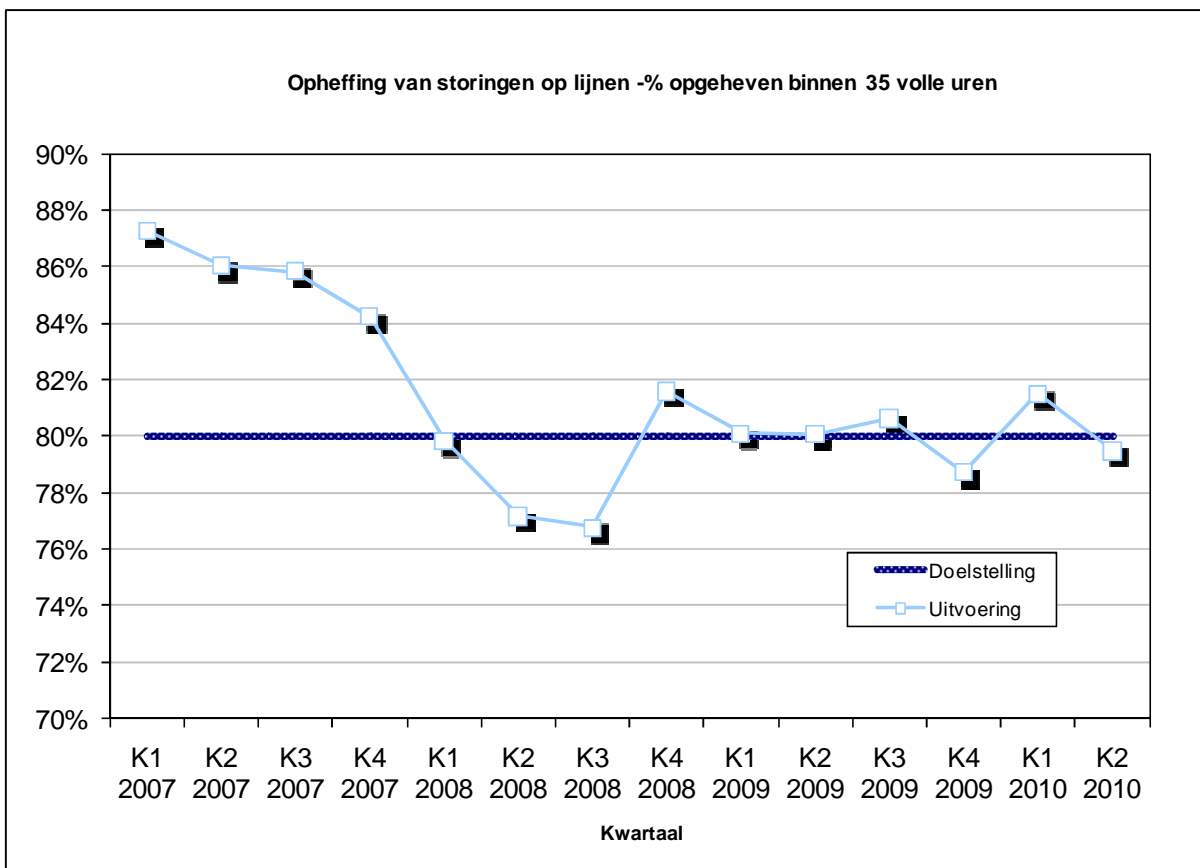
2.2. ALGEMENE BEOORDELING

De hierna volgende tabel geeft een samenvatting van de statistieken inzake kwaliteitsprestaties van de universeledienstverlener in 2009, zoals Belgacom aan het BIPT heeft meegedeeld. De tabel vermeldt enkel de criteria waarvoor in de wet een doelstelling is vastgelegd.

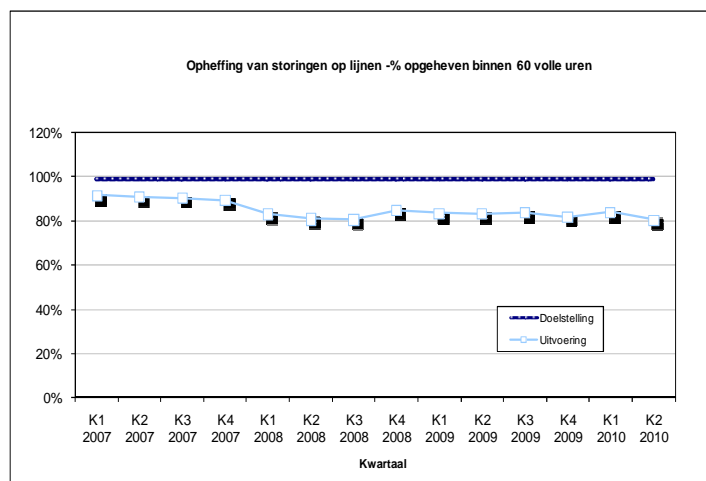
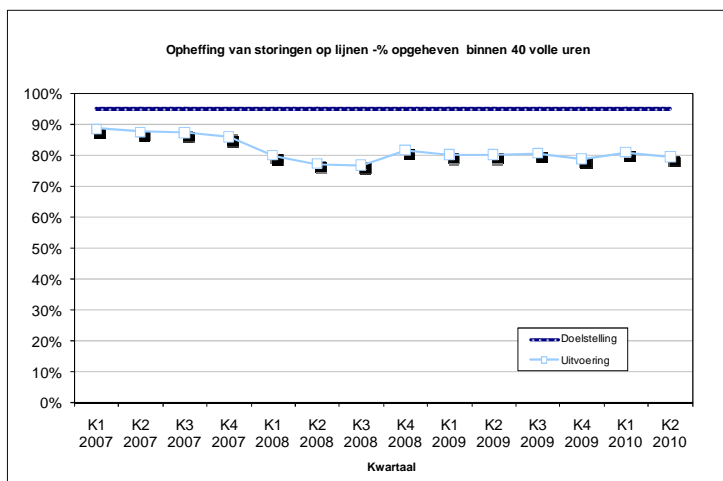
Bestanddeel	Criterium	Statistiek	Doelstelling	Resultaat 2009	Opmerking
Vast geografisch element	Aansluitingstermijn	% uitgevoerd binnen 5 werkdagen	Min 95%	95,82%	Lichte verbetering ten opzichte van 2008
		% contracten waarvoor de 1e dag een datum voor aansluiting is vastgesteld	Min 95%	95,55%	Lichte verbetering ten opzichte van 2008
	Storingspercentage van de lijnen	% storingen per toegangslijn	Max 7,5%	4,95%	Lichte verslechtering ten opzichte van 2008
	Opheffing van storingen op lijnen	% verholpen binnen 35 volle uren	Min 80%	79,90%	Verbetering ten opzichte van 2008
		% verholpen binnen 40 volle uren	Min 95%	79,97%	Verbetering ten opzichte van 2008
		% verholpen binnen 60 volle uren	Min 99%	83,17%	Verbetering ten opzichte van 2008
	Percentage niet-geslaagde oproepen	% niet-geslaagde oproepen op nationaal niveau	Max 1,5%	0,34%	Lichte verslechtering ten opzichte van 2008
		% niet-geslaagde oproepen op internationaal niveau	Max 5%	1,15%	Verslechtering ten opzichte van 2008
	Duur om verbindingen tot stand te brengen	Gemiddelde duur op nationaal niveau	Max 5 sec.	1,23 sec.	Lichte verslechtering ten opzichte van 2008
		Gemiddelde duur op internationaal niveau	Max 10 sec.	4,24 sec.	Verbetering ten opzichte van 2008
	Antwoordtijd voor de diensten met tussenkomst van een telefonist	Termijn tussen het einde van het welkomstbericht en het antwoord	Max 20 sec.	2,3 sec.	Status-quo ten opzichte van 2008
	Betwistingen van en complexe vragen over facturering	% betwistingen en complexe vragen	Max 1%	0,31%	Lichte verbetering ten opzichte van 2008

Bestanddeel	Criterium	Statistiek	Doelstelling	Resultaat 2009	Opmerking
Openbare telefooncellen	Dekking grondgebied	Aantal telefooncellen	2.000	6.726	Vermindering van het aantal ten opzichte van 2008
	Opheffing van de storingen	% storingen opgeheven binnen 48 uur	Min 96%	92%	Verbetering ten opzichte van 2008
		% storingen opgeheven binnen 72 uur	100%	94,80%	Verbetering ten opzichte van 2008
	Werking	% functionerende telefooncellen	Min 90%	99,25%	Verbetering ten opzichte van 2008
Dienst inlichtingen	Antwoordtermijn	Termijn tussen het einde van het welkomstbericht en het antwoord	Max 20 sec.	2,3 sec.	Verslechtering ten opzichte van 2008

Uit de bovenstaande tabel blijkt duidelijk dat wat betreft de kwaliteit van de universele dienst, gelet op de statistieken waarin de wet voorziet, het grootste probleem wordt gevormd door de situatie omtrent het verhelpen van storingen op de lijnen en in de telefooncellen. Toch wordt voor 2009 een verbetering genoteerd voor al deze aspecten. Het specifieke actieplan dat Belgacom medio 2008 heeft ingevoerd lijkt dus in de goede richting te gaan. De grafiek hieronder laat zien dat de kwartaalresultaten voor de opheffing van storingen binnen 35 uur sedert het vierde kwartaal van 2008 in totaal op het niveau zitten van de doelstelling.



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



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

De omvang van het probleem betreffende de storingen van de openbare telefooncellen moet worden gerelativeerd rekening houdende met het geringe gebruik van de telefooncellen, aangezien meer dan 99% van de telefooncellen functioneert en er veel meer telefooncellen in werking zijn dan wat wettelijk vereist is.

Belgacom voldoet in tamelijk ruime mate aan zijn kwaliteitsverplichtingen vanuit het oogpunt van het aantal storingen, duur om verbindingen tot stand te brengen en voor betwistingen en complexe vragen over de facturering. Hetzelfde geldt voor de antwoordtijden voor de diensten met tussenkomst van een telefonist. De op dat punt verstrekte cijfers lijken echter niet te stroken met de manier waarop de consumenten dit aanvoelen; volgens hen zijn de wachttijden immers heel wat langer dan diegene die Belgacom meet overeenkomstig het bestaande regelgevingskader. In 2011 zal het Instituut een reeks metingen verrichten om de wachttijd te beoordelen, niet alleen bij de universeledienstverlener, maar ook bij andere operatoren. Het is mogelijk dat deze metingen zullen worden gepubliceerd.

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

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

Algemeen gesteld, zoals vermeld in punt 3.3 verder in de tekst, wil het Instituut de relevantie herbekijken van de huidige universeledienstverplichtingen, alsook de kwaliteits- en prijscriteria die in de komende maanden worden vastgelegd, voordat de procedures voor de aanwijzing van de aanbieders worden gelanceerd. Het behoud van een verplichting inzake territoriale dekking van de openbare telefooncellen, alsook de vaststelling van relevante kwaliteitsdoelstellingen die moeten worden opgelegd voor het vaste geografische element van de universele dienst zijn voorbeelden van punten die bij die gelegenheid ter discussie zullen worden voorgelegd.

3. TOEKOMSTIGE BELEIDSLIJNEN MET BETREKKING TOT DE INHOUD VAN DE UNIVERSELE DIENST

In dit hoofdstuk zullen we eerst de ontwikkelingen schetsen van het regelgevingskader dat van toepassing is op de universele dienst; zowel de ontwikkelingen die sedert 2009 hebben plaatsgevonden als diegene die in de nabije toekomst worden verwacht, na de verplichte omzetting van het nieuwe Europese regelgevingskader of na rechterlijke beslissingen.

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

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

Om de actualiteit van zo dichtbij mogelijk te volgen wordt in dit deel ook verwezen naar wat gebeurde in 2010.

3.1. DE RECENTE WIJZIGINGEN EN DE PROJECTEN INZAKE REGELGEVING

3.1.1. Het Europese regelgevingskader

3.1.1.1. Richtlijn 2009/136, de “burgerrechtenrichtlijn”

Een opmerkelijk feit in 2009 was de publicatie in het Publicatieblad van de Europese Gemeenschappen van 18 december 2009 van twee richtlijnen die het regelgevingskader hervormen dat van toepassing is op de sector van de elektronische communicatie. Het gaat om Richtlijn 2009/140/EG, de “beterregelgevenrichtlijn”⁸ genoemd, en Richtlijn 2009/136/EG, de “burgerrechtenrichtlijn”⁹.

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

De voornaamste vernieuwingen die aangebracht zijn in Richtlijn 2009/136, de “burgerrechtenrichtlijn” kunnen als volgt worden samengevat.

Allereerst opent deze nieuwe richtlijn voor de lidstaten de mogelijkheid om universeledienstverplichtingen te scheppen op het gebied van breedband. Zo benadrukt

⁸ Richtlijn 2009/140/EG van het Europees Parlement en de Raad van 25 november 2009 tot wijziging van Richtlijn 2002/21/EG inzake een gemeenschappelijk regelgevingskader voor elektronischecommunicatienetwerken en -diensten, Richtlijn 2002/19/EG inzake de toegang tot en interconnectie van elektronischecommunicatienetwerken en bijbehorende faciliteiten, en Richtlijn 2002/20/EG betreffende de machtiging voor elektronischecommunicatienetwerken en -diensten

⁹ Richtlijn 2009/136/EG van het Europees Parlement en de Raad van 25 november 2009 tot wijziging van Richtlijn 2002/22/EG inzake de universele dienst en gebruikersrechten met betrekking tot elektronischecommunicatienetwerken en -diensten, Richtlijn 2002/58/EG betreffende de verwerking van persoonsgegevens en de bescherming van de persoonlijke levenssfeer in de sector elektronische communicatie en Verordening (EG) nr. 2006/2004 betreffende samenwerking tussen de nationale instanties die verantwoordelijk zijn voor handhaving van de wetgeving inzake consumentenbescherming

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

Richtlijn 2009/136/EG wil ook de technologische neutraliteit en de technologische ontwikkelingen bevorderen.

Om de technologische neutraliteit in acht te nemen, stelt het nieuwe regelgevingskader voor om een scheiding te maken tussen de universeledienstverplichtingen met betrekking tot de levering van een aansluiting op het communicatienetwerk en diegene die verband houden met de levering van een openbare dienst.

Het nieuwe Europese kader stelt ook vast dat de technologische vooruitgang heeft geleid tot een sterke daling van het aantal openbare betaaltelefoons. Het is daarom de taak van de nationale regulator om te beslissen geen universeledienstverplichtingen op dat gebied op te leggen, als deze regulator de zekerheid heeft dat de diensten die door de telefooncellen worden verstrekt, ruimschoots toegankelijk zijn. Komt de nationale regulator tot de omgekeerde conclusie, dan heeft hij nu overeenkomstig het nieuwe Europese regelgevingskader de mogelijkheid om de aanbieder van de universele dienst behalve de verplichting om openbare betaaltelefoons te verstrekken, indien nodig, de verplichting op te leggen om andere toegangspunten tot openbare spraaktelefoniediensten beschikbaar te stellen.

Richtlijn 2009/136/EG heeft het ook over de hypothese waarin de universeledienstverplichtingen de facto worden vervuld zonder dat daartoe een aanbieder moet worden aangewezen. In dat geval zouden de nationale regulatoren in staat moeten zijn om toezicht te houden op de evolutie en het niveau van de tarieven van deze verrichtingen die door de markt worden uitgevoerd.

Ten slotte besteedt het nieuwe Europese regelgevingskader bijzondere aandacht aan de gebruikers met een handicap en wordt daarin het standpunt ingenomen dat de apparatuur die door die personen wordt gebruikt om voor hen de toegang tot het netwerk te vergemakkelijken, onder het toepassingsgebied van de richtlijn zou moeten vallen. De doelstelling bestaat erin dat personen met een handicap over hetzelfde gebruiksgemak beschikken als andere consumenten.

3.1.1.2. De raadpleging die door de Europese Commissie is gelanceerd

Samen met de hervorming van sommige bepalingen van het Europese regelgevingskader dat van toepassing is op de universele dienst heeft de Commissie in het voorjaar van 2010 een openbare raadpleging gelanceerd over de toekomst van de universele dienst¹⁰.

De raadpleging ging in op de volgende grote thema's.

¹⁰ http://ec.europa.eu/information_society/policy/ecomm/doc/library/public_consult/universal_service2010/index_en.htm

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

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

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

De Commissie kondigt aan dat zij voor het einde van dit jaar, 2010, conclusies zal trekken uit deze openbare raadpleging, conclusies die zouden kunnen uitmonden in nieuwe voorstellen tot wijziging van het Europese regelgevingskader.

3.1.2. Het nationale regelgevingskader

Op nationaal niveau zijn er twee wijzigingen geweest wat het regelgevingskader betreft dat van toepassing is op de universele dienst: een wijziging in juni 2009 met betrekking tot het stelsel van de telefooncellen¹¹ en een tweede in april 2010 in verband met de universele telefoongids¹².

Bovendien is denkwerk aangevat over een eventuele wijziging van het regelgevingsstelsel dat momenteel van kracht is voor de sociale telefoontarieven.

Ten slotte zijn de bepalingen in verband met de universele dienst voorbereid die moeten worden opgenomen in het voorontwerp van wet tot omzetting van de Europese richtlijnen. Dit voorontwerp van wet zou ook de wettelijke bepalingen moeten aanpassen in verband met de mechanismen voor de financiering van de universele dienst, naar aanleiding van de twee arresten die het Hof van Justitie van de Europese Gemeenschappen in oktober 2010 heeft uitgesproken.

3.1.2.1. De wijzigingen aan het stelsel van de telefooncellen

De wet van 18 mei 2009 houdende diverse bepalingen inzake elektronische communicatie (BS 04/06/2009) heeft de regelgeving in verband met het element “openbare telefooncellen” van de universele dienst aanzienlijk vereenvoudigd.

Artikel 24 van de bijlage bij de wet van 13 juni 2005, dat handelde over de verdeling van de verplichte telefooncellen op het nationale grondgebied, werd vervangen. Voordien luidde de tekst:

“Art. 24. De Koning bepaalt, na advies van het Instituut, de nadere regels van de verdeling van het aantal openbare telefoons over de gemeenten, daarbij rekening houdende met de volgende criteria:

1° de bevolkingsdichtheid;

2° de oppervlakte;

3° de dekking van de mobiele openbare telefoondienst.”

Het koninklijk besluit van 27 april 2007 tot vaststelling van de nadere regels inzake de verdeling van het aantal openbare telefoons (BS van 12 juli 2007) werd genomen ter uitvoering van deze bepaling.

Artikel 32 van de wijzigingswet van 18 mei 2009 vervangt deze tekst van artikel 24 door de volgende tekst:

“Art. 24. De Koning kan bij een besluit vastgesteld na overleg in de Ministerraad, na advies van het Instituut, de modaliteiten vastleggen inzake geografische spreiding van het aantal publieke telefoontoestellen. Bij gebrek aan dergelijk koninklijk besluit, is de aanbieder vrij om de verdeling van de openbare telefoontoestellen zelf te bepalen rekening houdend met artikel 23. »

¹¹ Zie de wet van 18 mei 2009 houdende diverse bepalingen inzake elektronische communicatie (BS 04/06/2009)

¹² Zie het ministerieel besluit van 7 april 2010 dat overeenkomstig artikel 30 van de bijlage bij de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie, een afwijking toestaat op de jaarlijkse verdeling van de universele telefoongids (BS 07/04/2010).

De wetswijziging heeft dus geen betrekking op het aantal telefooncellen maar op de manier waarop deze worden verspreid over het grondgebied. Voordien *moest* de verdeling van de telefooncellen tussen de gemeenten worden bepaald door de Koning rekening houdend met de bevolkingsdichtheid, de oppervlakte en de dekking van de mobiele openbare telefoondienst. Het koninklijk besluit van 27 april 2007 was genomen ter uitvoering van het voormalige artikel 24 en voorzag in een wiskundige formule om, per gemeente, een interval te bepalen waarbinnen het aantal openbare telefoons diende te vallen. De waarden van het interval werden berekend aan de hand van de oppervlakte, het aantal inwoners en de gemiddelde dekkingsgraad van de mobiele telefonie.

Wat betreft de verdeling van de openbare telefooncellen bestaat, bij gebrek aan koninklijk besluit ter uitvoering van het nieuwe artikel 24, de enige resterende verplichting voor de aanbieder erin om één telefooncel per gemeente te behouden; van de 2000 telefooncellen die verplicht blijven op 1 januari 2009, dienen er 589 te worden herverdeeld onder de gemeenten, de andere mogen vrij worden geplaatst door de aanbieder.

3.1.2.2. De wijzigingen aan het stelsel van de telefoongidsen

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

Deze wens is geconcretiseerd in het ministerieel besluit van 7 april 2010, dat voor de telefoongidsen een opt-insysteem instelt; dit betekent dat de abonnees die een papieren telefoongids willen, dit zullen moeten aanvragen.

Dit nieuwe systeem zal ingaan op 1 januari 2011, waarbij de universeledienstverlener de universele telefoongids jaarlijks verspreidt op uitdrukkelijk verzoek van de abonnee. Het ministerieel besluit schrijft ook voor dat de aanvragen om een telefoongids te ontvangen schriftelijk, per e-mail of telefonisch mogen gebeuren. Het is de taak van de minister om de nadere regels voor de indiening van het verzoek goed te keuren.

Er moet echter worden opgemerkt dat niets een uitgever van telefoongidsen verbiedt om een soort van "universele telefoongids" te blijven uitgeven en deze te verspreiden aan abonnees die niet uitdrukkelijk hebben verzocht om deze niet te ontvangen. In 2011 zullen twee stelsels voor de verspreiding van de telefoongids naast elkaar kunnen bestaan, namelijk een opt-insysteem in bepaalde streken van het land en een opt-outsysteem in andere delen.

3.1.2.3. De raadpleging over de wijziging van het regelgevingskader dat van toepassing is op de sociale telefoontarieven

Het Instituut heeft van 9 maart tot 30 april 2010 een openbare raadpleging gehouden met als doel het advies van de sector in te winnen over een wetsvoorstel tot wijziging van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie wat betreft het sociaal telefoontarief, alsook over de amendementen die op dit wetsvoorstel waren ingediend.

Deze raadpleging was aanvankelijk gehouden op verzoek van de Commissie Infrastructuur van de Kamer van volksvertegenwoordigers. Het Instituut heeft vervolgens beslist de raadpleging te verruimen zodat er in algemene zin zou worden nagedacht over het sociale

element van de universele dienst. Doordat het wetsvoorstel de toegestane kortingen en de lijst van de begunstigen wijzigt, raakt het in werkelijkheid aan het systeem van de sociale tarieven in zijn geheel. De raadpleging moest dus in diezelfde zin worden verruimd; het is immers onmogelijk geen rekening te houden met het kader waarin de wet zou worden toegepast, als deze wet zou worden aangenomen.

De samenvatting van deze openbare raadpleging is te vinden op de website van het BIPT op het volgende adres:

<http://ibpt.be/ShowDoc.aspx?objectID=3351&lang=nl>

3.1.2.4. De arresten van het Hof van Justitie van 6 oktober 2010 betreffende de financiering van de universeledienstverplichtingen met betrekking tot de sociale telefoontarieven

Op 30 oktober 2006 heeft het Instituut in zijn hoedanigheid van beheerder van het fonds voor de universele dienst inzake sociale tarieven, op basis van de toen geldende reglementering, een besluit genomen over de methode voor de bepaling van compensaties per operator voor het sociale element van de universele dienst. Naar aanleiding van dit besluit is het fonds voor de universele dienst inzake sociale tarieven geactiveerd en zijn er naar de operatoren facturen verstuurd. De wet van 25 april 2007 heeft echter het regelgevingskader gewijzigd met betrekking tot de methode voor de berekening van de compensaties en vergoedingen met het oog op de financiering van het fonds voor de universele dienst inzake sociale tarieven. Met een besluit van 20 juni 2007 heeft het Instituut daarom zijn besluit van 30 oktober 2006 waarvan de wettelijke grondslag was gewijzigd, ingetrokken en de operatoren de geïnde sommen terugbetaald. In afwachting van een besluit in verband met de conformiteit van het nieuwe nationale regelgevingskader met het Europese kader, heeft het Instituut, naar aanleiding van de verschillende ingediende rechtszaken, in zijn hoedanigheid van beheerder van het fonds voor de universele dienst, geen berekening meer gemaakt van de kosten die de operatoren die sociale telefoontarieven verstrekken, sedert 1 juli 2005 hebben gedragen.

Aan het Hof van Justitie van de Europese Gemeenschappen is de vraag voorgelegd of het nationale regelgevingskader strookte met het Europese kader, naar aanleiding van een vordering die ingesteld is door de Europese Commissie en de prejudiciële vraag die gesteld is door het Belgische Grondwettelijk Hof.

Er zijn voor het Hof van Justitie van de Europese Gemeenschappen vier principiële vragen gesteld: kan het nationale Parlement de functie vervullen van een reguleringsinstantie?; mogen de kosten van de last van de universele dienst overeenstemmen met de lagere winst of de winstderving die de operator ondervindt?; voldoet het Belgische regelgevingskader aan de Europese voorschriften, wat betreft het in aanmerking nemen van de immateriële voordelen die de operatoren hebben; zijn de Europese verplichtingen inzake billijkheid van de last van de universele dienst voor de leverancier correct omgezet door het nationale regelgevingskader?

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

- dat het de taak is van het Belgische Grondwettelijk Hof om na te gaan of de Belgische wetgever, wanneer hij op het gebied van de elektronische-communicatiediensten als nationale regelgevende instantie optreedt, mag worden

beschouwd als een nationale regelgevende instantie die voldoet aan alle voorwaarden die zijn vastgesteld in de Kaderrichtlijn en in Richtlijn 2002/22¹³;

- dat de Commissie niet heeft vastgesteld dat de nationale wetgeving in kwestie, door te bepalen dat de nettokosten van het sociale element van de universele dienst overeenstemmen met het verschil tussen de ontvangsten die de aanbieder die diensten tegen sociale tarieven verstrekt, zou krijgen in normale commerciële omstandigheden en de inkomsten die hij daadwerkelijk ontvangt als gevolg van de tariefkortingen waarin deze wetgeving ten behoeve van de begunstigden van sociale tarieven voorziet, geen rekening zal houden met de kosten die de ondernemingen die zijn aangewezen om de universele dienst te verstrekken, zouden hebben vermeden als ze ervoor hadden kunnen kiezen om de verplichtingen in verband met die dienst niet te vervullen¹⁴

- dat het hof van oordeel is dat het Belgische wettelijke kader niet met het Europese kader strookt
 - o *“door enerzijds bij de berekening van de nettokosten voor het aanbieden van het sociale element van de universele dienst geen rekening te houden met de marktvoordelen, met inbegrip van de immateriële voordelen, die hieruit voortvloeien voor de ondernemingen die met de levering van deze dienst zijn belast,*

 - o *en door anderzijds in het algemeen en op basis van de berekening van de nettokosten van de aanbieder van de universele dienst die voorheen de enige aanbieder van deze dienst was, vast te stellen dat alle ondernemingen die voortaan deze dienst moeten leveren, hierdoor daadwerkelijk een onredelijke last moeten dragen, zonder naast de nettokosten die de levering van de universele dienst voor elke betrokken operator meebrengt, alle eigen kenmerken van deze operator, zoals het niveau van zijn uitrusting of zijn economische en financiële situatie, specifiek te hebben onderzocht¹⁵.”*

Het nationale regelgevingskader zal daarom moeten worden aangepast aan het arrest van het Hof van Justitie.

3.1.2.5. Het ontwerp van aanpassing van het regelgevingskader

Op verzoek van de minister heeft het Instituut een voorontwerp van wet voorbereid voor de omzetting van Richtlijn 2009/140/EG, de “beterregelgevenrichtlijn” en Richtlijn 2009/136/EG, de “burgerrechtenrichtlijn”.

Wat de aspecten inzake universele dienst betreft, hebben de voornaamste wijzigingen die de minister voorstelt in het nationale regelgevingskader aan te brengen, betrekking op:

- de invoering van een verplichting voor de aanbieder om een minimumsnelheid te bieden om een functionele internettoegang mogelijk te maken met een snelheid die compatibel is

¹³ Zie punt 31 van het arrest van het EHvJ van 6 oktober 2010 in de zaak C-389/08

¹⁴ Zie punt 80 van het arrest van het EHvJ van 6 oktober 2010 in de zaak C-222/08

¹⁵ Zie punt 88 van het arrest van het EHvJ van 6 oktober 2010 in de zaak C-222/08

- met de ontwikkeling van de informatiemaatschappij. Het zal aan de Koning toekomen om het niveau van die snelheid vast te stellen;
- het feit dat de aanbieder van de universele dienst die toegangspunten op een vaste locatie levert, het Instituut op de hoogte zal moeten brengen wanneer hij het voornemen heeft om een aanzienlijk deel of het geheel van de activa die door zijn netwerk voor lokale toegang worden gevormd, over te dragen. Op basis van deze informatie moet het Instituut het effect kunnen beoordelen dat de overdracht van activa kan hebben op de universeledienstverlening, zowel op het gebied van de levering van toegang als qua spraaktelefoniedienst;
 - de toekenning aan het BIPT van de bevoegdheid om de universeledienstverplichting inzake telefooncellen af te schaffen wanneer deze dienst of vergelijkbare diensten ruimschoots toegankelijk zijn;
 - in de veronderstelling dat er een universeledienstverplichting inzake telefooncellen behouden zou blijven, de invoering van de mogelijkheid om de toegang te waarborgen tot de telefoniediensten via andere technologieën;
 - de concretisering in de wet van het opt-insysteem voor het verkrijgen van een telefoongids dat nu opgenomen is in het ministerieel besluit van 7 april 2010;
 - de creatie van een nieuwe taak voor het BIPT die erin bestaat toezicht te houden op de ontwikkeling en het niveau van de retailtarieven die deel uitmaken van de universeledienstverplichtingen, wanneer geen enkele operator is aangewezen om die dienst te verstrekken.

Bovendien bevat het voorontwerp van wet dat door het BIPT is voorbereid bepalingen die tot doel hebben rekening te houden met de arresten van het Hof van Justitie van de Europese Gemeenschappen, wat de financiering van de universele dienst betreft. Inzake sociale telefoontarieven bijvoorbeeld wordt bepaald dat de kosten die de aanbieders dragen, worden vastgesteld op basis van de methode van de kosten die op lange termijn vermijdbaar zijn, verminderd met onder andere de immateriële voordelen. Het Instituut zal vervolgens de al of niet billijke aard van de aldus bepaalde last beoordelen. Het wetsontwerp bepaalt ook dat in de toekomst slechts twee leveranciers, de ene voor de vaste dienst, de andere voor de mobiele dienst, via een open procedure zullen worden aangewezen om de sociale telefoontarieven te verstrekken, met dien verstande dat eenzelfde reeds bestaande juridische entiteit of een entiteit die voor de gelegenheid wordt samengesteld, zich mag kandidaat stellen voor beide verrichtingen. Het voorontwerp van wet schrijft ook voor dat het Instituut eveneens de al dan niet billijkheid zal beoordelen van de last die wordt gedragen voor de overige elementen van de universele dienst.

Het gehele voorontwerp van wet tot omzetting van het nieuwe Europese regelgevingskader wordt voorgelegd voor een openbare raadpleging die afloopt op 31 januari 2011¹⁶. Daarna kan het het wetgevende parcours beginnen afleggen opdat het uiterlijk 25 mei 2011 kan worden aangenomen.

¹⁶ Het raadplegingsdocument is gepubliceerd op het adres <http://www.ibpt.be/ShowDoc.aspx?objectID=3378&lang=nl>

3.2. OPERATIONELE ASPECTEN

3.2.1. STT-databank

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

Deze verplichting die van kracht is sinds de inwerkingtreding van de wet van 13 juni 2005 wordt vastgelegd in artikel 74 van die wet en de artikelen 22 en 28 van de bijlage. Ze wordt ook gepreciseerd in een koninklijk besluit van 20 juli 2006.

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

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

In 2009 heeft het BIPT 38.170 dossiers behandeld waarvan 49 % heeft geleid tot een beslissing om het recht toe te kennen.

Verdeling van de aanvraagdossiers voor toekenning die in 2009 behandeld zijn

Type dossier	Beslissing tot toekenning	Eerste onderzoek	%	Uiteindelijk ke verdeling	%
Dossiers die niet aan de voorwaarden voldoen	Nee	1.344	3,52%	19.514	51%
Dossiers die aan de voorwaarden voldoen	Ja	9.898	25,93%	18.656	49%
Dossiers die misschien aan de voorwaarden voldoen	Misschien (totaal)	26.928	70,55%		
	<i>Misschien dat resulteert in een NEE</i>	5.616	14,71%		
	<i>Misschien dat resulteert in een JA</i>	8.758	22,94%		
	<i>Misschien dat automatisch wordt afgesloten (geen antwoord van de aanvrager)</i>	12.554	32,89%		
	Totaal	38 170		38 170	

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

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

Verloop van het aantal STT-begunstigden in 2009 en 2010

Operator	Aantal actieve dossiers op 01/12/2009	Percentage	Aantal actieve dossiers op 01/12/2010	Percentage
Belgacom	358.913	95,08%	361.304	93,36%
Telenet	6.402	1,70%	11.522	2,98%
MOBISTAR	6.277	1,66%	7.150	1,85%
PROXIMUS (BELGACOM MOBILE)	4.762	1,26%	5.663	1,46%
BASE	719	0,19%	841	0,22%
Scarlet Belgium	220	0,06%	274	0,07%
KPN Belgium	101	0,03%	130	0,03%
Tele2 Belgium	76	0,02%	81	0,02%
BRUTELE	33	0,01%	41	0,01%
TOTAAL	377.503	100,00%	387.006	100,00%

Men stelt vast dat het aantal begunstigden van een STT van jaar tot jaar is gestegen, dat het aandeel van Belgacom in hun aantal nog altijd zeer groot is, hoewel het lichtjes daalt, en ten slotte dat het klantenaantal van Telenet nagenoeg verdubbeld is.

3.2.1.1. Financiering van de "STTS"-databank

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

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

Krachtens dat besluit werden de facturen betreffende de financiering van de kosten voor de gegevensbank voor 2006 en 2007 verstuurd naar de betrokken operatoren¹⁷.

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

Het Brusselse hof van beroep heeft zijn vonnis hierover gevelde op 7 september 2010 en het besluit van het BIPT deels vernietigd. De impact van het arrest van het hof van beroep op de bedragen die aan de sector zijn aangerekend in het besluit van 22 april 2009 wordt voorgesteld in de onderstaande tabel.

Kosten aan te rekenen aan de sector in euro voor 2006

	Vóór arrest van 7/9/2010	Na arrest van 7/9/2010
Investerings	680.812,2	677.776,5
Onderhoud	270.495	0
Totaal	951.307,2	677.776,5

Het Instituut bestudeert momenteel het gevolg dat moet worden gegeven aan dit arrest van het hof van beroep van Brussel.

¹⁷ De operatoren met een omzet van minder dan € 1.240000 op de markt voor openbare telefonie moeten niet bijdragen in de financiering van de gegevensbank

3.2.1.2 Automatisering van de STTS-databank

In 2009 zijn bij het BIPT 38.170 aanvragen voor een STT ingediend en zijn 26.928 aanvragen, d.i. 70,55 %, manueel behandeld.

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

- een aanvraag van een operator heeft ontvangen met vermelding dat een persoon een STT wenste te verkrijgen, waarbij de operator werd geïnformeerd dat het systeem niet kon nagaan of voldaan was aan de toekenningsvoorwaarden¹⁸;
- een brief heeft gericht aan de aanvrager om hem mee te delen welke stukken hij aan het BIPT moest leveren om het STT te verkrijgen;
- een dossier heeft aangelegd met daarin de aanvraag vanwege de verzoeker en de brief die aan hem is gericht;
- de documenten heeft onderzocht die eventueel door de aanvrager zijn verstrekt in antwoord op de brief van het BIPT¹⁹;
- aan de operator en de aanvrager de beslissing heeft meegedeeld over de al of niet toekenning van het STT.

Op basis van een steekproef van dossiers blijkt dat bij het eerste onderzoek van het aanvraagdossier door het Instituut de volgende inlichtingen ontbreken:

Ontbrekende inlichtingen bij dossiers die manueel moeten worden behandeld

Soort van gevraagde inlichtingen	Aantal	%
Enkel inkomen	77	43%
Enkel handicap	24	13%
Enkel inkomen en handicap	66	37%
Overige	13	7%
Totaal	180	100%

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

¹⁸ Op dit moment stuurt het systeem maar één inlichting aan de operator, namelijk het feit dat de aanvrager ja dan nee over een STT beschikt

¹⁹ Er moet worden opgemerkt dat als de eerste brief is verstuurd, in 100% van de gevallen van manuele behandeling, het vervolg van het proces afhangt van het feit of de aanvrager al dan niet een antwoord terugstuurt. In 32,89% van de gevallen worden de dossiers na vier maanden automatisch afgesloten doordat er geen antwoord is geregistreerd.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Het BIPT controleert momenteel de correcte uitvoering van dit besluit door Belgacom.

3.3. VOORUITZICHTEN

De beslissingen die in het najaar van 2010 zijn genomen door zowel het Hof van Justitie van de Europese Gemeenschappen als door het Brusselse hof van beroep hebben de verdienste gehad van een eind te maken aan de jarenlange onzekerheid over de mechanismen voor de financiering van de universele dienst.

Het standpunt van de Europese Commissie over de toekomst van de universele dienst, dat tegen het einde van 2010 wordt verwacht, zou ook belangrijke controverses uit de weg moeten ruimen over de rol en de aard van de universele dienst in de sector van de elektronische communicatie.

Ten slotte zal de nationale wetgever bij de aanneming van het wetsontwerp tot omzetting van de Richtlijnen 2009/136/EG en 2009/140/EG in de loop van het eerste semester van 2011 de gelegenheid krijgen om zijn aanpak van de universele dienst duidelijk te maken.

Van zijn kant heeft het Instituut zopas zijn strategisch plan gedefinieerd, waarin het benadrukt dat de universele dienst een sleutelement is voor de sociale cohesie en dat de omvang van de universele dienst moet worden herbekeken in het licht van de nieuwe technologische ontwikkelingen.

Voor het jaar 2011 ziet het BIPT dus twee hoofdlijnen voor zijn optreden op het gebied van de universele dienst.

Allereerst zal een verdere automatisering van de procedures voor de toekenning van de sociale tarieven worden toegepast om een snelle en optimale service te bieden aan de begunstigden en aan de aanvragers.

Vervolgens zou het BIPT een groot debat willen beginnen over de vraag of niet ervan mag worden uit gegaan dat sommige elementen van de universele dienst tegenwoordig in België correct worden verricht door de markt. Dit zou eventueel impliceren dat men niet langer een aanbieder aanwijst voor de betrokken elementen van de universele dienst. Voor de elementen waarvoor zou vaststaan dat er a priori een regulering nodig is, zal ook een debat moeten worden gevoerd in verband met de criteria “kwaliteit” en “betaalbare prijs” die men wenst op te leggen, rekening houdende met de technologische evolutie enerzijds en anderzijds met de ervaring die is opgedaan sedert de invoering van de reglementering inzake universele dienst in 1997. Dit verslag en de verslagen van de vorige jaren zullen bijdragen tot dit denkwerk dat ook ter raadpleging zal worden voorgelegd.

Nadat deze analyses verricht zullen zijn, met name nadat alle belanghebbende partijen geraadpleegd zullen zijn, zou kunnen worden overgegaan tot de aanwijzing via een offerteaanvraag van aanbieders voor sommige elementen van de universele dienst.