

B I P T

**BELGISCH INSTITUUT VOOR POSTDIENSTEN
EN TELECOMMUNICATIE**

**MEDEDELING VAN DE RAAD VAN HET BIPT
VAN 20 DECEMBER 2016
MET BETREKKING TOT
DE MONITORING VAN DE UNIVERSELE DIENST
OP TELECOMMUNICATIEGEBIED
2015-2016**

INHOUDSOPGAVE

Hoofdstuk 1. Voorwoord	3
Hoofdstuk 2. Monitoring.....	3
2.1. TAAK BIPT.....	3
2.2. DE OPENBARE BETAALTELEFOONS.....	4
2.2.1. <i>Afbouw</i>	4
2.2.2. <i>Subsidiariteit mobiele telefonie</i>	5
2.3. DE UNIVERSELE INLICHTINGDIENST EN DE BESCHIKBAARSTELLING VAN DE UNIVERSELE TELEFOONGIDS	6
2.3.1. <i>Bevindingen consumentenenquête</i>	6
2.3.2. <i>Vragenlijsten</i>	7
2.3.2.1. Inzake de elektronische telefoongidsen	7
2.3.2.2. Inzake de papieren telefoongidsen	8
2.3.2.3. Inzake de telefooninlichtingdienst	9
2.4. SOCIALE COMPONENT VAN DE UNIVERSELE DIENST.....	10
2.4.1. <i>Huidig wettelijk kader</i>	10
2.4.2. <i>Uitvoering in 2015-2016</i>	11
2.5. GEOGRAFISCHE COMPONENT.....	13
2.5.1. <i>Huidig wettelijk kader</i>	13
2.5.1.1. Kwaliteit	14
2.5.1.2. Betaalbaarheid	15
– Nationale vergelijkende prijzenstudie	15
– Internationale vergelijkende prijzenstudie	16
2.6. EINDGEBRUIKERS MET EEN BEPERKING.....	17
2.7. CONCLUSIE MONITORING.....	18
Hoofdstuk 3. Voorstellen hervorming kader.....	18
3.1. VOORSTEL VOOR EEN RICHTLIJN TOT VASTSTELLING VAN HET EUROPEES WETBOEK VOOR ELEKTRONISCHE COMMUNICATIE.....	18
3.2. MOGELIJKE AANPASSINGEN HUIDIG NATIONAAL WETGEVEND KADER.....	19
3.2.1. <i>Sociale component van de universele dienst</i>	19
3.2.2. <i>Geografische component</i>	19
3.2.2.1. Aanduiding aanbieder	19
3.2.2.2. Technische voorschriften	21
Hoofdstuk 4. Besluit.....	22

Hoofdstuk 1. Voorwoord

Artikel 103 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie (hierna “WEC”) belast het BIPT met de controle op de uitvoering van de universele dienst onder de in de bijlage WEC vastgelegde technische en tarifaire voorwaarden. Het BIPT dient bij deze gelegenheid jaarlijks verslag uit te brengen aan de minister over mogelijke aanpassingen aan de universele dienstverplichtingen.¹

Door de hervorming van de universeledienstverplichtingen die in 2013 was ingezet werden een aantal verplichtingen opgeheven.² Het BIPT ging na of de opheffing van de verplichtingen m.b.t. de openbare beltaaltelefoons, de universele inlichtingendienst en de beschikbaarstelling van de universele telefoongids, een beduidende invloed had op het beschermingsniveau dat de eindgebruikers genieten in het kader van de universele dienst (Hoofdstuk 2).

Hoofdstuk 3 stelt eventuele aanpassingen aan de universele dienstverplichtingen voor, uitgaande van de tendensen in de markt enerzijds en de voorstellen van de Europese Commissie anderzijds.

Hoofdstuk 2. Monitoring

2.1. Taak BIPT

Ten gevolge van de aanpassing van de inhoud van de universele dienstverplichtingen voortvloeiend uit het project betreffende de modernisering van de universele dienst, dient het BIPT er in het bijzonder op toe te zien dat de bijsturing van de universeledienstverplichtingen geen beduidende invloed heeft op het beschermingsniveau van de eindgebruikers. Deze bevoegdheid berust op artikel 14, § 1, 3°, van de wet van 17 januari 2003 m.b.t. het statuut van de regulator van de Belgische post- en telecommunicatiesector (hierna “BIPT-wet”), gelezen in combinatie met de artikelen 69 WEC en 33/1 bijlage WEC.

Het BIPT oefende dit toezicht uit aan de hand van volgende werkmiddelen:

- analyse van de data afkomstig uit de vragenlijst “Situatie markt elektronische communicatie” van het BIPT van 16 juni 2016;³
- de enquête over de perceptie van de Belgische elektronische communicatie-markt door de gebruikers van het BIPT van juli augustus 2016 (hierna “de consumentenenquête”);⁴

¹ Art. 103. WEC, lid 1 en2: “Het Instituut is belast met de controle op de uitvoering van de universele onder de in de bijlage vastgelegde technische en tarifaire voorwaarden. Daartoe kan het een onafhankelijke revisor aanwijzen, en dit op kosten van de betrokken aanbieder tenzij de aanbieder van ambtswege werd aangeduid, in welk geval de kosten ten laste van het fonds zijn.

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

² Zie dienaangaande het advies van de Raad van het BIPT van 24 mei 2013 betreffende de opheffing van de universeledienstverplichtingen inzake de verstrekking van de universele inlichtingendienst en de beschikbaarstelling van de universele telefoongids; <http://ibpt.be/nl/operatoren/telecom/universele-dienst/advies-van-de-raad-van-het-bipt-van-24-mei-2013-betreffende-de-opheffing-van-de-universeledienstverplichtingen-inzake-de-verstrekking-van-de-universele-inlichtingendienst-en-de-beschikbaarstelling-van-de-universele-telefoongids>

³ Situatie van de elektronische communicatiesector 2015, BIPT, 16 juni 2016, <http://www.bipt.be/nl/consumenten/press-release/120-opnieuw-groei-in-de-elektronische-communicatiesector-in-2015>.

⁴ Enquête over de perceptie van de Belgische elektronische communicatie-markt door de gebruikers (Augustus 2016), BIPT, 31 augustus 2016, <http://www.bipt.be/nl/consumenten/bipt/consumenten-enquetes/enquete-over-de-perceptie-van-de-belgische-elektronische-communicatie-markt-door-de-gebruikers-augustus-2016>

- de nationale vergelijkende studie “Nationale vergelijking van de tarieven voor telecommunicatiediensten in België [Tarieven toegepast op 1 maart 2016];⁵
- de internationale vergelijkende studie “Prijsniveau Telecomproducten in België, Nederland, Frankrijk, Duitsland, Luxemburg en het Verenigd Koninkrijk [Tarieven van augustus 2016]”;⁶
- het BIPT stuurde in september 2016 vragenlijsten aan Proximus, EDA, FRC Media, Infobel, Mediabooks en Devriendt Printing inzake hun aanbod van telefonische inlichtingendiensten, papieren telefoongidsen en elektronische telefoongidsen.

De kwaliteitseisen vermeld in de bijlage bij de WEC zijn van toepassing op “de aanbieder”, gedefinieerd in artikel 1,1° van de bijlage, d.w.z. de operator die werd aangewezen om de geografische component van de universele dienst te verstrekken. Sedert augustus 2013 werd geen aanbieder voor de vaste geografische component aangeduid waardoor deze kwaliteitseisen dode letter bleven. Het BIPT ontwikkelde evenwel een kwaliteitsbarometer waardoor toezicht gehouden wordt op het kwaliteitsniveau van alle operatoren met meer dan 40.000 klanten (zie infra 2.5.1.1).

De betaalbaarheid van de universele dienst blijft echter aan toezicht onderhevig, voor alle componenten van de universele dienst, zelfs als geen aanbieder werd aangewezen. Het BIPT houdt toezicht op de ontwikkeling en het niveau van de tarieven voor de eindgebruiker van de betrokken dienst, met name met betrekking tot de nationale consumentenprijzen en inkomens.

2.2. De openbare betaaltelefoons

2.2.1. Afbouw

Bij besluit van 6 mei 2013 hief het BIPT de universeledienstverplichtingen met betrekking tot het element “openbare betaaltelefoons” op. Na analyse van de Belgische markt voor openbare betaaltelefoons werd vastgesteld dat deze steeds minder gebruikt werden en dat met de mobiele telefonie een vergelijkbare dienst geleverd wordt tegen een prijs die minstens even betaalbaar is.⁷

Hierdoor werd het aantal publieke telefooncellen geleidelijk afgebouwd. Op 1 juni 2015 werd symbolisch de laatste publieke telefooncel weggehaald.⁸

Uit de consumentenenquête blijkt dat voor 8% van alle respondenten het verwijderen van de openbare telefooncellen een probleem heeft gesteld.⁹

Het BIPT ontving ook in 2015-2016 geen klachten van consumentenorganisaties of organisaties die de belangen van gebruikers met een beperking behartigen over de impact van de opheffing van de universele dienstverplichting inzake openbare telefooncellen.

⁵ Nationale vergelijking van de tarieven voor telecommunicatiediensten in België [Tarieven toegepast op 1 maart 2016]; <http://www.bipt.be/nl/operatoren/bipt/publicaties/nationale-vergelijking-van-de-tarieven-voor-telecommunicatiediensten-in-belgie-tarieven-toegepast-op-1-maart-2016>.

⁶ Vergelijkende studie Prijsniveau Telecomproducten in België, Nederland, Frankrijk, Duitsland, Luxemburg en het Verenigd Koninkrijk [Tarieven van augustus 2016]http://www.bipt.be/public/files/nl/22058/Prices-2016_NL.pdf

⁷ Besluit van de Raad van het BIPT van 6 mei 2013 betreffende de opheffing van de universeledienstverplichtingen met betrekking tot de beschikbaarstelling van openbare betaaltelefoons en andere toegangspunten tot openbare spraaktelefoniediensten.

⁸ Zie bijvoorbeeld het artikel in De Standaard on line, getiteld “België verliest allerlaatste openbare telefooncel”; http://www.standaard.be/cnt/dmf20150601_01708337.

⁹ Enquête over de perceptie van de Belgische elektronische communicatie-markt door de gebruikers (Augustus 2016), p. 152.

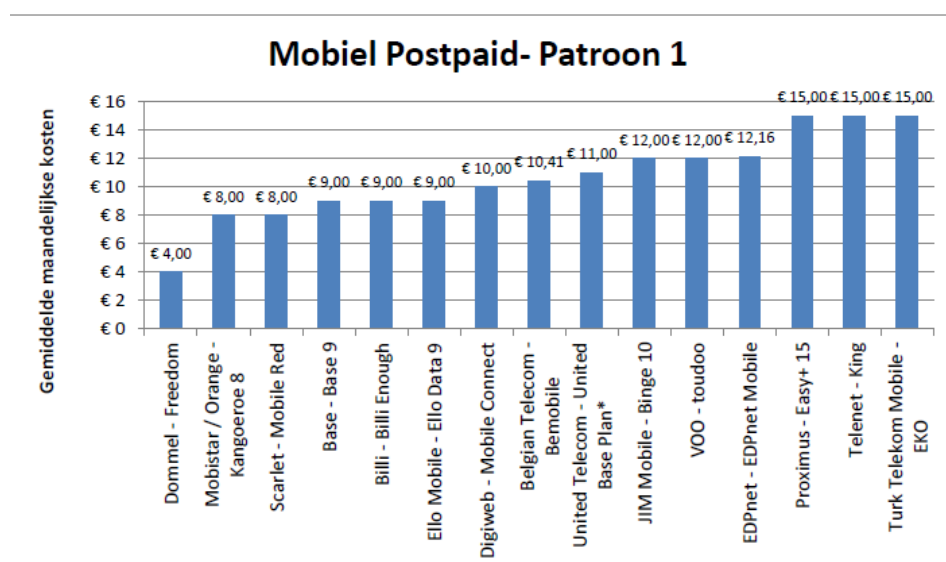
2.2.2. Subsidiariteit mobiele telefonie

Voormeld besluit van het BIPT stelde vast dat de diensten voor mobiele telefonie wel degelijk diensten zijn die vergelijkbaar zijn met op ruime schaal beschikbare openbare betaaltelefoons.

Wat betreft het aantal actieve simkaarten stelde het BIPT in de studie “Situatie markt elektronische communicatie” vast dat dit eind 2015 14,4 miljoen bedraagt. Dit is een toename van 3,7 % op 1 jaar tijd.¹⁰ Merk op dat het bevolkingsaantal in België op datum van 1 januari 2016 “maar” 11.250.585 bedroeg.¹¹

De tarieven voor mobiele telefonie blijven betaalbaar. Het BIPT publiceerde in 2016 een nationale tariefvergelijking, gebaseerd op de tariefplannen die correct zijn ingevoerd in de prijsvergelijker www.bestetarief.be.¹² De vergelijking betreft de telecommunicatieproducten die bestemd zijn voor de particuliere privégebruikers en is gebaseerd op standaardgebruikspatronen.

Voor mobiele communicatie met abonnement werden vier gebruikspatronen weerhouden. Het profiel “laag verbruik” omvat 60 minuten, 50 sms'en en geen data. De vergelijking van de tariefplannen aangeboden op 1 maart 2016 voor dit profiel, exclusief promoties, geeft volgend resultaat:¹³



Er werden drie gebruikspatronen gedefinieerd voor de mobiele prepaid diensten met kaart. Het profiel “laag verbruik prepaid” waarin 50 minuten en 50 sms'en zijn begrepen. Op 1 maart 2016 geeft de vergelijking van de tariefplannen voor dit profiel zonder promoties volgend resultaat:¹⁴

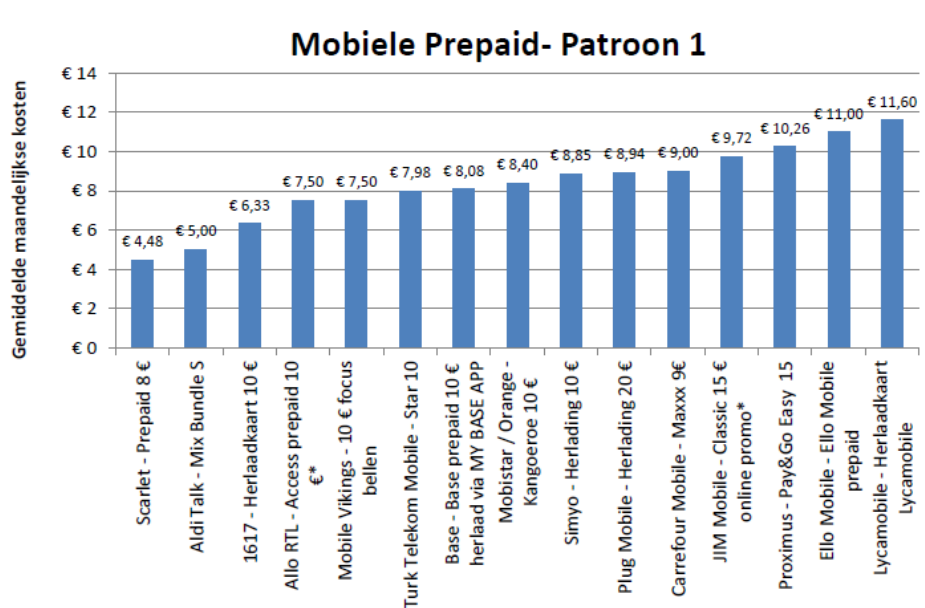
¹⁰ Situatie van de elektronische communicatiesector 2015, BIPT, 16 juni 2016, p. 27.

¹¹ Bron: FOD Binnenlandse Zaken, Statistieken van bevolking, <http://www.ibz.rrn.fgov.be/nl/bevolking/statistieken-van-bevolking/>

¹² Nationale vergelijking van de tarieven voor telecommunicatiediensten in België [Tarieven toegepast op 1 maart 2016], BIPT, 18 mei 2016, <http://www.bipt.be/nl/consumenten/bipt/prijsenquetes/nationale-vergelijking-van-de-tarieven-voor-telecommunicatiediensten-in-belgie-tarieven-toegepast-op-1-maart-2016> .

¹³ Nationale vergelijking van de tarieven voor telecommunicatiediensten in België [Tarieven toegepast op 1 maart 2016], BIPT, 18 mei 2016, p. 11.

¹⁴ Nationale vergelijking van de tarieven voor telecommunicatiediensten in België [Tarieven toegepast op 1 maart 2016], BIPT, 18 mei 2016, p. 17.



Merk op dat de prijs van de basiseenheid ten tijde van het BIPT besluit 0,50 euro bedroeg. De duurtijd van de eenheid varieert echter naargelang het tijdstip en de bestemming van de oproep. Wie bijvoorbeeld 60 minuten telefoneert vanuit een telefooncel zou hiervoor tussen de 12 euro (oproep tijdens de daluren naar een vast toestel) en 67 euro (oproep naar een mobiel toestel tijdens de piekuren) betalen.

Uit bovenstaande vergelijking blijkt dat de gemiddelde maandelijkse kost bij een laag verbruik voor de goedkoopste formule maar 4 euro bedraagt in postpaid en 4,48 euro in prepaid.

2.3. De universele inlichtingendienst en de beschikbaarstelling van de universele telefoongids

Het advies van de Raad van het BIPT betreffende de opheffing van de universeledienstverplichtingen inzake de verstrekking van de universele inlichtingendienst en de beschikbaarstelling van de universele telefoongids van 24 mei 2013 suggereerde om de universeledienstverplichtingen voor het element "universele inlichtingendienst" op te heffen omdat deze dienst, alsook de vergelijkbare diensten, in ruime mate toegankelijk zijn tegen betaalbare tarieven. Dit geldt ook voor wat betreft de het element "universele telefoongids". Bovendien neemt het gebruik van de papieren gids stelselmatig af.

De regering ging bij koninklijk besluit van 15 december 2013 over tot de formele opheffing van de universeledienstverplichtingen terzake.¹⁵

2.3.1. Bevindingen consumentenenquête

Op basis van de consumentenenquête kan gesteld worden dat ongeveer de helft van de gebruikers een zoekmachine op internet gebruikt om een telefoonnummer op te zoeken. Op de tweede plaats komt de elektronische telefoongids: vier op de tien respondenten doen hierop beroep. Een derde van de respondenten (33%) geeft aan een papieren telefoongids te

¹⁵ Koninklijk besluit van 15 december 2013 tot opheffing van de universeledienstverplichtingen inzake de levering van de universele inlichtingendienst en de beschikbaarstelling van een universele telefoongids in de elektronische-communicatiesector.

gebruiken. De telefonische inlichtingendienst komt met 20% van de respondenten op de vierde plaats, gevolgd door de sociale netwerken met 13% van de respondenten.¹⁶ Ten tijde van de vorige enquête werd de papieren telefoongids nog door 40% van de bevroagden gebruikt, de zoekmachines kwamen eveneens op de eerste plaats met 49%.¹⁷

De enquête toont een sterk verband aan tussen de leeftijd van de respondent en het zoekingsmiddel: hoe jonger de respondent, hoe vaker hij/zij aangeeft telefoonnummers via sociale netwerken op te zoeken, hoe ouder hoe vaker terug gegrepen wordt naar de papieren telefoongids.¹⁸

Het BIPT ontving geen klachten van consumentenorganisaties of organisaties die de belangen van gebruikers met een beperking behartigen over de impact van de opheffing van de universele dienstverplichtingen inzake de verstrekking van de universele inlichtingendienst en de beschikbaarstelling van de universele telefoongids.

2.3.2. Vragenlijsten

Truvo, de uitgever van de Gouden Gids, werd door de Antwerpse rechtbank van koophandel op 29 juni 2016 failliet verklaard. FCR Media Belgium heeft evenwel de activiteiten van Truvo Belgium overgenomen. FCR Media Belgium deed op 21 oktober 2016 bij het BIPT aangifte van het voornemen een telefoongids uit te geven overeenkomstig artikel 45 WEC.

Naast FCR Media werd ook Devriendt Printing, EDA, Proximus, Infobel en Mediabooks door het BIPT op 27 september 2016 aangeschreven met de vraag de vragenlijsten over de papieren/elektronische telefoongids en de inlichtingendiensten in te vullen.

2.3.2.1. Inzake de elektronische telefoongidsen

De vragenlijst werd ingevuld door:

- EDA: www.de1212.be (Nederlands), www.le1313.be (Frans), www.1414.be (Engels);
- Infobel: <http://www.infobel.com> (diverse talen);
- Mediabooks ("De Klapper"): www.deklapper.be (Nederlands);
- Proximus: <http://www.1207.be> (Nederlands), <http://www.1307.be> (Frans);
- FCR Media: www.wittegids.be (Nederlands); www.pagesblanches.be (Frans); www.whitepages.be (Engels),

Wat deze laatste operator betreft, blijkt uit de antwoorden dat de service geboden door FCR Media op vlak van elektronische telefoongidsen overeenkomt met de dienstverlening van Truvo indertijd.

Naast de website worden door de aanbieders in bepaalde gevallen ook apps ter beschikking gesteld.

Uit de antwoorden blijkt dat voormelde elektronische gidsen gratis te consulteren zijn, ze bevatten allen reclame. Alle aanbieders van elektronische gidsen geven informatie over de toegang tot de nooddiensten weer.

¹⁶ Enquête over de perceptie van de Belgische elektronische communicatie-markt door de gebruikers (Augustus 2016), p. 153.

¹⁷ Enquête over de perceptie van de Belgische elektronische communicatie-markt door de gebruikers (oktober 2015), p. 107.

¹⁸ Enquête over de perceptie van de Belgische elektronische communicatie-markt door de gebruikers (Augustus 2016), p. 154.

De gidsen hebben minstens een nationale dekking. Alle beschikbare gidsen geven minimaal naam (persoon of vennootschap), voornaam, adres, vast telefoonnummer en indien beschikbaar mobiel nummer en mail adres, alsook desgevallend beroep. De gidsen van EDA geven ook de web site weer. Mediabooks voorziet eveneens in de aanduiding van de ligging via Google maps. Bij Proximus kan de abonnee een url laten vermelden.

Zowel eenvoudige opzoekingen aan de hand van diverse trefwoorden (zoals naam, beroep...), als samengestelde opzoekingen zijn mogelijk. Alle elektronische gidsen bieden tevens de functie van omgekeerd zoeken op nummer.

De gidsen worden op regelmatige basis bijgewerkt. In bepaalde gevallen wordt (deels) gebruik gemaakt van de abonneegegevens aangeleverd door een andere aanbieder van elektronische telefoongidsen.

Alle aanbieders van elektronische telefoongidsen hebben procedures voor het eerbiedigen van privénummers. De abonneegegevens worden in principe aan de aanbieders van telefoongidsen verstrekt door operatoren. Zij geven in geen geval geheime nummers door: ofwel wordt de aanduiding "privé" in de listings van de operatoren gerespecteerd door de aanbieders van telefoongidsen, ofwel krijgt men geen resultaat. Bij Proximus levert het opzoeken van een geheim nummer momenteel de boodschap "geen resultaat gevonden" op, maar deze aanbieder beoogt de on-line werkwijze te aligneren met die van het call center. De gebruiker van de websites krijgt dan de specifieke boodschap dat het resultaat van de opzoeking een geheim nummer is, zowel wanneer de gebruiker een naam & gemeente opgeeft met als resultaat een privénummer, als wanneer de gebruiker een telefoonnummer opgeeft dat geheim is.

Evenwel wijzen sommige aanbieders op de gebrekkige transmissie van abonneegegevens door operatoren. Mogelijk is dit gedeeltelijk te wijten aan onvoldoende kennis van de aanbieders van elektronische communicatiediensten van hun verplichtingen aangaande de mededeling van abonneegegevens aan aanbieders van telefoongidsen. Het BIPT zal de operatoren wijzen op deze verplichting dienaangaande.

Wat betreft toegankelijkheidsopties voor personen met een handicap, wordt gewezen op de mogelijkheid de lettergrootte in te stellen via de browser en de comptabiliteit van de web sites met de BrowseAloud toepassing.

2.3.2.2. Inzake de papieren telefoongidsen

Zowel FCR Media ("Witte/Gouden Gids") als Mediabooks ("De Klapper") beantwoordden de vragenlijst. De Infogids Koekelaere werd in 2016 niet verspreid. Deze gids wordt om de vier jaar op de markt gebracht.

Na analyse van de antwoorden is gebleken dat de modaliteiten waaronder Truvo de papieren telefoongids aanbod, onveranderd zijn gebleven na overname van deze activiteit door FCR Media.

De Witte/Gouden Gids en De Klapper worden gratis aangeboden. Beide gidsen bevatten reclame. Ze vermelden informatie inzake de toegang tot de nooddiensten en bijzondere toegangsdiensten. Alle papieren gidsen geven, naam (persoon of vennootschap), voornaam, adres, vast telefoonnummer. De Gouden/Witte Gids publiceert tevens het beroep en e-mail adres (tegen betaling), alsook het mobiel nummer indien de abonnee dit verkiest boven een vast nummer of als hij bijkomend hiervoor betaalt. Privénummers worden niet meegegeven.

FCR Media en Mediabooks geven diverse gidsen uit naargelang de regio's. FCR Media biedt met al de gidsen samen een landelijke dekking aan. Het verspreidingsgebied van De Klapper, die met de verschillende edities het grootste deel van Oost en West-Vlaanderen dekt, is toegenomen. Zo werd deze gids in 2016 ook bedeed in een aantal bijkomende gemeenten rond Gent (vb. Sint-Amandsberg, Gentbrugge, Ledeborg) in Oudenaarde, Zottegem...

FCR Media werkt de telefoongidsen jaarlijks bij. Voor Mediabooks gebeurt dit om de twee jaar.

2.3.3.3. Inzake de telefooninlichtingendienst

De vragenlijst werd ingevuld door EDA en Proximus die in verschillende talen telefonische inlichtingendiensten aanbieden voor het opzoeken van zowel nationale als internationale abonneenummers.¹⁹

De dienst van EDA is bereikbaar via om het even welke telefoon, Proximus preciseert dat de operatoren het Service Plan dienen te ondertekenen.

De aanbieders van telefooninlichtingendiensten factureren per seconde. De eindprijs kan verschillen naargelang het gebruikte netwerk. Het tarief is samengesteld uit 2 componenten, een "set up fee" voor het tot stand brengen van de oproep en de prijs per gespreksminuut. Voor beide prijscomponenten werkt EDA met aanbevolen prijzen. Hierbij is het mogelijk dat door de operatoren een bijkomende marge wordt aangerekend. Proximus geeft in haar antwoord een overzicht van de prijs voor de eindgebruiker naargelang het gebruikte netwerk, indien gekend. Op basis van de verstrekte informatie blijkt dat zowel EDA als Proximus voor wat betreft de set up fee als voor de gespreksminuten betaalbare prijzen hanteren. Zo is bijvoorbeeld bij Proximus de kost voor een oproep naar de nationale inlichtingendiensten waarbij fysieke personen een antwoord geven constant gebleven in vergelijking met vorig jaar, bij EDA zijn de richtprijzen in vergelijking met vorige bevraging licht gedaald. Het tarief voor het tot stand brengen van de oproep bedraagt nog steeds tussen de 1 en de 2 euro voor Nederlandstalige en Franstalige oproepen bij beide dienstverleners. De gesprekskost voor de eindegebruiker blijft constant, net als vorig jaar tussen de 25 en 35 eurocent per minuut.²⁰

Voor wat betreft het gebruikte antwoordsysteem voorziet EDA 24 uur op 24 in een antwoord door een fysieke operator voor de infonummers 1212 en 1213 (Nederlands en Frans). Voor het nummer 1414 is dit van 8 uur tot 21 uur op weekdays en van 8 tot 18 uur in het weekend (in de vorige bevraging was dit elke dag van 8 tot 22 uur). Op overige momenten wordt gebruik gemaakt van een automatisch antwoordsysteem. Net als bij vorige bevragingen werd aangegeven maakt Proximus gebruik van callcenter operatoren 24 uur op 24 voor de nationale infonummers, voor de internationale inlichtingendiensten is dit van 6h30 tot 22h30, voor de resterende tijd is een volledig geautomatiseerde procedure voorzien. Het infonummer 1234 van Proximus 24 uur op 24 geautomatiseerd.

Op basis van de informatie aangaande de gemiddelde duur om een oproep tot stand te brengen, de gemiddelde beltoon, de gemiddelde duurtijd van het welkomstbericht seconden en de gemiddelde duur voor het opzoeken van de informatie, kan besloten worden dat de inlichtingendiensten ook op dit vlak van goede kwaliteit zijn het service niveau in vergelijking met vorige bevragingen eerder constant is.

¹⁹ EDA's telefonische inlichtingendienst kan op volgende nummers bereikt worden: 1212 (Nederlands), 1313 (Frans) en 1414 (Engels).

Proximus biedt zowel nationale als internationale telefooninlichtingendiensten aan aan de hand van volgende nummers: 1207 (Nederlands-nationaal), 1307 (Frans nationaal), 1407 (Duits/Engels-nationaal), 1204 (Nederlands-internationaal), 1304 (Frans-internationaal), 1404 (Duits/Engels-internationaal) en 1234 (Nederlands/Frans-automatisch).

²⁰ De prijsvork in het voorbeeld berust op afrondingen, de exacte data worden vertrouwelijk behandeld.

Privé-nummers worden niet meegedeeld.

2.4. Sociale component van de universele dienst

2.4.1. Huidig wettelijk kader

Het sociale element van de universele dienst inzake elektronische communicatie is gedefinieerd in artikel 74 van de WEC. Het bestaat uit de toekenning door sommige operatoren van tariefkortingen aan bepaalde categorieën van personen die gedefinieerd zijn in artikel 22 van de bijlage bij de WEC. De kortingen zijn vastgelegd in artikel 38 van de bijlage bij de WEC en hebben momenteel betrekking op:

- de vaste telefonie;
- de mobiele telefonie;
- internettoegang.

Naast gehoorgestoorden, personen die een laryngectomie hebben ondergaan, militaire oorlogsblinden en begunstigden van een leefloon, kunnen ook personen ouder dan 65 jaar en personen die voor meer dan 66% gehandicapt zijn het sociaal tarief genieten. Merk op dat voor de laatste twee categorieën bijkomende voorwaarden gelden op vlak van inkomen en gezinssituatie.²¹

De wet van 10 juli 2012 houdende diverse bepalingen inzake elektronische communicatie verplicht alle ondernemingen met een omzet van meer dan 50 miljoen euro om sociale kortingen toe te staan op vaste telefonie, mobiele telefonie en internettoegang en voorziet tevens in de sectorfinanciering van de eventuele onredelijke last ervan middels een compensatiefonds. In 2015-2016 werd het sociaal tarief verplicht verstrekt door Proximus, Telenet, Voo en Orange en Telenet Group. Scarlet biedt dit vrijwillig aan.

Merk evenwel op dat hiertegen een vernietigingsberoep werd ingesteld bij het Grondwettelijk Hof door de operatoren Telenet group (voorheen “Base”) en Orange (voorheen “Mobistar”). Daarop informeerde het Grondwettelijk Hof via een prejudiciële vraag aan het Europees Hof van Justitie naar de verenigbaarheid van de nationale wetgeving met het Unierecht. Het Europees Hof van Justitie oordeelde op 11 juni 2015 dat de bijzondere tarieven en de financieringsregeling waarin de Universeledienstrichtlijn voorziet enkel van toepassing is op de universele diensten die worden opgesomd in de richtlijn.²²

Het Grondwettelijk Hof deed uitspraak op 3 februari 2016.²³ Uit het arrest van het Hof van Justitie blijkt volgens het Hof dat mobiele telefonie en mobiel internet door lidstaten kunnen beschouwd worden als “aanvullende” verplichte diensten. Bijgevolg kan de wetgever operatoren die mobiele diensten aanbieden verplichten om het sociale element van de

²¹ Voor personen ouder dan 65 jaar zijn de voorwaarden:

- een bruto globaal belastbaar inkomen hebben van minder dan 18.002,48 euro + 3.332,74 euro per bijkomende persoon die op hetzelfde adres gedomicilieerd is volgens de indexerings van 01/06/2016;
- alleen wonen of met personen ouder dan 60, of met zijn/haar kinderen, of met zijn/haar kleinkinderen die wees zijn die beide ouders hebben verloren, of die bij gerechtelijke beslissing zijn toevertrouwd.

Voor personen die voor meer dan 66% gehandicapt zijn (volgens een administratieve of gerechtelijke beslissing) zijn de voorwaarden:

- ouder zijn dan 18 jaar;
- een bruto globaal belastbaar inkomen hebben van minder dan 18.002,48 euro + 3.332,74 euro per bijkomende persoon die op hetzelfde adres gedomicilieerd is volgens de indexerings van 1/01/2016;
- alleen wonen of samenwonen hetzij met ten hoogste twee personen hetzij met bloed- of aanverwanten van de eerste of de tweede graad (ouders, kinderen, grootouders, kleinkinderen, broers en zussen, schoonouders, schoonkinderen).

²² HvJ C-1/14 Base Company NV en Mobistar NV tegen Ministerraad

²³ Arrest nr. 15/2016 van 3 februari 2016

universele dienst te verstrekken. Dienaangaande dient evenwel aangestipt te worden dat het voorstel voor een richtlijn tot vaststelling van het Europees wetboek voor elektronische communicatie (zie infra 3.1) voorziet dat Lidstaten de mogelijkheid hebben om ook maatregelen inzake betaalbaarheid te voorzien voor mobiele diensten indien een gebrek aan betaalbaarheid werd aangetoond. Voor wat betreft de financiering ervan kan volgens het Hof geen beroep gedaan worden op een door de sector gespijsd compensatiefonds.

De eigenlijke toekenningsprocedure is vastgesteld in artikel 3 van het koninklijk besluit van 20 juli 2006 tot vaststelling van de nadere regels voor de werking van het sociale element van de universele dienst inzake elektronische communicatie. Deze bepaling schrijft voor dat de aanvragers hun aanvraag richten aan de operator van hun keuze, die deze aanvraag overzendt aan het BIPT. Het is bij dit laatste dat artikel 22, § 2, van de bijlage bij de WEC de oprichting voorschrijft van een databank met betrekking tot de begunstigden van het sociaal tarief, die zich belast met de verificatie van de voorwaarden voor de toekenning van het sociaal tarief.

2.4.2. Uitvoering in 2015-2016

Het sociaal tarief is momenteel, op 1 december 2016 toegekend aan 306.169 begunstigden.

Om de uitwisselingen tussen de operatoren en het BIPT in het kader van de verzoeken om toekenning te vergemakkelijken, heeft het BIPT een computerapplicatie ontwikkeld, genaamd "STTS".

Aan de hand van deze applicatie kunnen de operatoren de adresgegevens van de sociaal-tariefaanvragers ingeven en kan het BIPT de nodige verificaties verrichten om te beslissen over de toekenning of weigering van het sociaal tarief.

De STTS-applicatie maakt een automatisering mogelijk van de verificatie van de toekenningsvoorwaarden door via de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid toegang te krijgen tot verschillende databanken. Deze automatisering is beperkt gebleven tot 23 september 2015, datum waarop een meer geautomatiseerde versie van de STTS-toepassing in dienst werd gesteld. STTS heeft nu toegang tot de volgende authentieke gegevensbronnen:

- Rijksregister (om de voorwaarde na te gaan dat er niet meer dan één begunstigde per gezin is, alsook de voorwaarden in verband met de samenstelling van het gezin)
- POD Sociale Integratie (om de voorwaarde inzake leefloon te controleren)
- FOD Financiën (om de inkomensvoorwaarde te controleren)
- DGPH (om de voorwaarde inzake de handicap te controleren)
- FBZ (om de voorwaarde inzake de handicap te controleren).

Door toegang te krijgen tot de gegevensbronnen waardoor zo goed als alle toekenningsvoorwaarden kunnen worden gecontroleerd, kan het systeem voortaan automatisch de toekenning van het recht weigeren, door de aanvrager een omstandige brief toe te sturen. Dat heeft als gevolg dat de manuele procedures die voordien meer dan 30.000 door het BIPT te behandelen dossiers per jaar zouden vertegenwoordigd hebben, aanzienlijk beperkt worden. Voortaan is de manuele procedure immers beperkt tot de volgende categorieën van begunstigden:

- gehoorgestoorden;
- personen bij wie een laryngectomie is uitgevoerd;
- militaire oorlogsblinden;
- personen die blijvend arbeidsongeschikt en invalide zijn.

De tabellen hieronder geven de activiteit van de databank in 2015 en 2016 (eerste 11 maanden) weer en maken een onderscheid tussen de geautomatiseerde procedure (tabel 1) en de manuele

procedure (tabel 2). Door de periodes te vergelijken zien we duidelijk twee positieve gevolgen van de overstap naar de meer geautomatiseerde STTS-versie:

- het percentage van aanvragen dat automatisch tot de toekenning van het recht leidt, is sterk toegenomen, van 23,63% tot 39,71% (zie tabel 1);
- de werkelijk manuele verwerking, namelijk de beslissing om het recht toe te kennen of te weigeren door de personeelsleden van het BIPT op basis van papieren documenten is duidelijk afgenomen (zie het aantal beslissingen tot weigering of toekenning genomen door het BIPT in tabel 2, dat van 17.267 naar 3.438 is gedaald).

Tabel 1. Aanvragen voor een sociaal tarief ingediend in 2015 en 2016 en resultaat van de verificatie van de toekenningsvoorwaarden door de STTS-applicatie

Resultaat	2015		2016 (1-11/2016)	
	# dossiers	%	# dossiers	%
Ja (versturen van een geautomatiseerd antwoord aan de operator die de aanvraag indient)	11.343	23,63%	18.043	39,71%
Nee wegens ander sociaal tarief binnen het gezin (versturen van een brief gegenereerd door STTS)	1.686	3,51%	2.021	4,45%
Misschien/Nee want beantwoordt niet aan de voorwaarden ²⁴ (versturen van een brief gegenereerd door STTS)	34.980	72,86%	25.370	55,84%
Totaal	48.009	100,00%	45.434	100,00%

Tabel 2. Manuele verwerking van de aanvragen om een sociaal tarief in 2015 en 2016

Resultaat	2015		2016 (1-11/2016)	
	# dossiers	%	# dossiers	%
Ja na beslissing van het BIPT	10.029	29,80%	1.459	5,92%
Nee na beslissing van het BIPT	7.238	21,51%	1.979	8,03%
Neen door automatisch afsluiten wegens uitblijven van antwoord	16.387	48,69%	21.219	86,06%
Totaal	33.654	100,00%	24.657	100,00%

²⁴ Voor 23/09/2015 had de STTS-toepassing toegang tot te weinig databronnen om de toekenning van het recht te weigeren. Wanneer de toepassing niet kon beslissen over de mogelijkheid om het recht toe te kennen, gaf ze als resultaat "misschien" en werd een brief verzonden waarin de aanvragers werden verzocht om opnieuw documenten te bezorgen. Sinds 23/09/2015 is de toepassing in staat om het recht te weigeren (resultaat "Nee") en een beargumenteerde weigeringsbrief te genereren.

2.5. Geografische component

2.5.1. Huidig wettelijk kader

Het vaste geografische element van de universele dienst bestaat uit de levering op het gehele grondgebied aan elke persoon die daartoe een redelijk verzoek indient, ongeacht diens geografische locatie, van:

- de basisdienst inzake openbare telefoondienst op een vaste locatie;
- een aansluiting op een openbaar communicatienetwerk op een vaste locatie waarmee de eindgebruikers in staat zijn om: telefonische oproepen te versturen en te ontvangen, berichten uit te wisselen via fax en datatransmissie, over een functionele internettoegang te beschikken, bij niet-betaling van de telefoonrekening door een andere abonnee te worden opgebeld en zelf de nooddiensten op te bellen, alsook te beschikken over een technische helpdesk.

De bitsnelheid van functionele internettoegang werd bij koninklijk besluit van 2 april 2014 vastgelegd op minstens 1 Mbps, alle dagen van het jaar, op alle uren van de dag, behalve tijdens een maximumperiode van een uur per dag.

De Koning volgde hiermee het voorstel van het BIPT betreffende de vaststelling van de bitsnelheid van de functionele internettoegang van 13 januari 2014.²⁵ Het BIPT opteerde voor een snelheid van 1 Mbps omdat deze een ruime reeks diensten mogelijk maakt die sociale inclusie waarborgen. Deze komen grosso modo overeen met de diensten opgesomd door de Europese Commissie in Bijlage V van het voorstel voor een richtlijn tot vaststelling van het Europees wetboek voor elektronische communicatie (zie infra 3.1). Het BIPT oordeelde dat diensten als surfen op het internet, mailen, sociale netwerken, e-commerce, e-government, op het internet zoeken naar een betrekking, enz mogelijk moeten zijn met functionele internettoegang. Merk evenwel op dat video in real time met de gekozen snelheid van 1 Mbps niet haalbaar is. Er werd toen evenwel in het BIPT-voorstel aangegeven dat de onmogelijkheid om toegang te hebben tot een dergelijke dienst op dat moment geen gevaar voor sociale uitsluiting inhield. We stellen echter vast dat de opsomming van basisdiensten in het recente commissievoorstel ook "videogesprekken (standaardkwaliteit)" bevat. Vraag is wat daaronder dient begrepen te worden.

Proximus was tot 1 augustus 2013 belast met de uitvoering van voormelde universeledienstverplichtingen. Tot op heden werd niet overgegaan tot de aanduiding van een aanbieder van de geografische component van de universele dienst conform artikel 71 WEC.²⁶

²⁵ Voorstel van de Raad van het BIPT betreffende de vaststelling van de bitsnelheid van de functionele internettoegang en Advies van de Raad van het BIPT van 13 januari 2014 betreffende het geografische element van de universele dienst; <http://www.bipt.be/nl/operatoren/telecom/universele-dienst/voorstel-van-de-raad-van-het-bipt-betreffende-de-vaststelling-van-de-bitsnelheid-van-de-functionele-internettoegang-en-advies-van-de-raad-van-het-bipt-van-13-januari-2014-betreffende-het-geografische-element-van-de-universele-dienst> .

²⁶ Artikel 71 WEC: "§ 1. De Koning bepaalt, bij een besluit vastgesteld na overleg in de Ministerraad, na advies van het Instituut, de periode van de in artikel 70 vermelde dienstverlening, uitgedrukt in volle kalenderjaren.

§ 2. Voor de aanwijzing van de aanbieder wordt een beroep gedaan op een open mechanisme, waarvan de nadere regels door de Koning worden vastgesteld, op voorstel van het Instituut.

§ 3. Indien na afloop van het in § 2 bedoelde open mechanisme geen enkele offerte in aanmerking is genomen, gaat de Koning, bij een besluit vastgesteld na overleg in de Ministerraad, over tot een aanwijzing van ambtswege, waarbij de Koning de aanbieder aanwijst."

2.5.1.1. Kwaliteit

De technische voorschriften uit de bijlage bij de WEC leggen kwaliteitsdoelstellingen op aan de aangewezen aanbieder van de universele dienst voor wat betreft de aansluitingstermijn, het storingspercentage, reparaties en klachtenafhandeling. Gezien momenteel geen aanbieder van de vaste geografische component is aangewezen, bevat dit verslag geen statistieken betreffende de kwaliteitsvereisten verbonden aan het presteren van de geografische component van de universele dienst.

Het BIPT blijft evenwel toezicht houden op de kwaliteit van de telecommunicatiediensten.

Het besluit van 15 juli 2015 betreffende de indicatoren voor de kwaliteit van de diensten legt aan de operatoren die vaste en mobiele elektronische-communicatiediensten aanbieden, de verplichting op om bepaalde kwaliteitsindicatoren te meten. De indicatoren geven inzicht in kwaliteitsaspecten als tijd voor indienststelling, defecten en storingen, de prestaties van de klantendienst, klachten over facturen en de dekkingsgraad van de mobiele netwerken.²⁷

De meting van deze kwaliteitsindicatoren door de operatoren gebeurt overeenkomstig een door het BIPT vastgelegde methodologie. Het BIPT publiceert op basis daarvan een kwaliteitsbarometer op de BIPT web-site. Met de publicatie van de kwaliteitsbarometer wil het BIPT meer transparantie te scheppen. Het doel hiervan is tweeledig:

- de consument toelaten een geïnformeerde keuze te maken als deze eventueel van operator zou wensen te veranderen;
- de operatoren ertoe aan te zetten maatregelen te nemen om hun dienstkwaliteit te verbeteren.

De kwaliteitsbarometer werd een eerste keer bekend gemaakt op 13 oktober 2016. Het vergelijkt de resultaten gedurende het eerste semester van 2016 van operatoren met meer dan 40.000 klanten voor de betrokken dienst.²⁸

De gepubliceerde barometer geeft een overzicht van de prestaties van Proximus, Telenet, Voo, Scarlet en SFR voor wat betreft (steeds onderscheiden naar het soort dienst: telefonie, internet of televisie):

- de inachtneming van de aangekondigde datum voor de indienststelling: uit de resultaten blijkt dat in gemiddeld 95% van de gevallen deze datum wordt gerespecteerd;
- het percentage klachten over de initiële werking van een installatie: deze liggen voor alle operatoren onder de 4%;
- het percentage defecten en storingen: in de loop van het eerste semester van 2016 bedroeg het percentage gemiddeld 6,4% van de lijnen: luidens de barometer wordt 95% van de defecten hersteld binnen de 180 uren;
- de termijn voor de herstelling van defecten of storingen: hier wordt de tijdsduur gemeten tussen het moment waarop het probleem geldig werd gemeld door de klant aan zijn leverancier en het moment waarop de dienst volledig werd hersteld in respectievelijk 80% en 95% van de gevallen. De indicator wordt uitgedrukt in uren en vertoont aanzienlijke verschillen, respectievelijk 48 tot 246 uren en 74 tot 360 uren.

²⁷ Besluit van de Raad van het BIPT van 15 juli 2015 betreffende de indicatoren voor de kwaliteit van de diensten-
<http://www.bipt.be/nl/operators/telecom/bescherming-van-de-consumenten/besluit-van-de-raad-van-het-bipt-van-15-juli-2015-betreffende-de-indicatoren-voor-de-kwaliteit-van-de-diensten>

²⁸ <http://www.bipt.be/nl/consumenten/telefoon/dienstkwaliteit/kwaliteitsindicatoren> .

Het service level van voormelde aanbieders werd ook vergeleken met dat van de mobiele operatoren Base (nu "Telenet Group"), Carrefour Mobile, Mobile Vikings, Orange en Ortel inzake:

- de antwoordtijd door de klantendiensten (helpdesk) van de operator: de gemiddelde antwoordtijd van de helpdesk bedraagt 55 seconden en 82% van de oproepen wordt binnen maximaal 2 minuten beantwoord;
- het percentage aan de klantendienst voorgelegde problemen die na één contact opgelost werden: ook hier kunnen beduidende verschillen waargenomen worden. Bij de best scorende operator werden 93,35% van de problemen opgelost bij een eerste contact, bij de laatst gerangschikte 51%.

Het aantal klachten inzake de facturen van diverse operatoren werd eveneens naast elkaar gelegd. Over gemiddeld 0,4% van de facturen zijn er klachten.

Tot slot geeft de barometer ook een overzicht van de dekingsgraad van de mobiele netwerken.

2.5.1.2. Betaalbaarheid

– Nationale vergelijkende prijzenstudie

Het BIPT publiceerde op 19 mei 2016 een nationale vergelijking van de tarieven voor telecommunicatiediensten in België. Hiervoor werden de tarieven bekeken die werden toegepast op 1 maart 2016.²⁹

a) Vaste telefonie

Voor wat betreft vaste telefonie werden in het kader van deze vergelijking vijf patronen ontwikkeld:

1. Laag verbruik (25 oproepen per maand);
2. Gemiddeld verbruik, daluren en tijdens het weekend (70 oproepen per maand);
3. Gemiddeld verbruik, overdag tijdens de week (70 oproepen);
4. Hoog verbruik, daluren en tijdens het weekend (120 oproepen per maand);
5. Hoog verbruik, hoofdzakelijk overdag tijdens de week (120 oproepen per maand).

Abstractie makend van de promoties die op 1 maart 2016 liepen, SFR voor de eerste 4 profielen als goedkoopste uit de vergelijking: "Fixe SFR White" heeft een gemiddelde maandelijkse kost van minder dan 30 euro voor patroon 1, 2 en 3, voor patroon 4 bedraagt de gemiddelde maandelijkse kost voor "Fixe SFR Silver" 32,79 euro. Voor patroon 5 bleek FreePhone Europe+Anytime van Telenet het goedkoopste met een gemiddelde maandelijkse kost van 33,35 euro.

b) Functioneel internet

De nationale vergelijking van de tarieven voor telecommunicatiediensten in België maakt voor vast internet (met abonnement) het onderscheid tussen volgende 4 patronen:

1. Laag verbruik (basisaanbiedingen);
2. Gemiddeld verbruik "met lage eisen inzake snelheid" (minimumsnelheid van 30 Mbps en minimumvolume van 50 GB);

²⁹ Nationale vergelijking van de tarieven voor telecommunicatiediensten in België [Tarieven toegepast op 1 maart 2016]; <http://www.bipt.be/nl/operators/bipt/publicaties/nationale-vergelijking-van-de-tarieven-voor-telecommunicatiediensten-in-belgie-tarieven-toegepast-op-1-maart-2016>.

3. Gemiddeld verbruik "met hoge eisen inzake snelheid" (minimumsnelheid van 50 Mbps en minimumvolume van 50 GB);
4. Hoog verbruik (minimumsnelheid van 100 Mbps en minimumvolume van 100 GB).

Gezien breedband aan een snelheid van 1 Mbps deel uitmaakt van de universele dienst is voor wat betreft dit verslag enkel het eerste patroon relevant. Zonder rekening te houden met promoties was op het moment van de vergelijking (1 maart 2016) al een basisaanbod op de markt aan een gemiddelde maandelijkse kost van 28,01 euro, (Voo-Internet Toudoo), tweede goedkoopste aanbod kost 29,14 euro (Proximus Internet start).

– *Internationale vergelijkende prijzenstudie*

De vergelijkende studie Prijsniveau Telecomproducten in België, Nederland, Frankrijk, Duitsland, Luxemburg en het Verenigd Koninkrijk [Tarieven van augustus 2016], gepubliceerd op 13 december 2016, vergelijkt o.a. de tarieven voor vaste telefonie en vast breedband in deze landen.³⁰

a) Vaste telefonie

De studie analyseerde volgende profielen voor vaste telefonie:

1. Laag gebruik;
2. Medium gebruik (daluren en weekend);
3. Medium gebruik (piekuren);
4. Intensief gebruik (daluren en weekend);
5. Intensief gebruik (piekuren).

Het BIPT stelde vast dat België een nadelige positie inneemt binnen de groep van onderzochte landen wat betreft profiel 1 en een eerder ongunstige positie voor wat betreft de overige 'lichte' profielen (2 en 3). Enkel het Verenigd Koninkrijk (profielen 1, 2 en 3) en Nederland (profielen 2 en 3) zijn duurder. Ons land scoort wel goed voor de 'zware' profielen 4 en 5.

Hierbij dient echter wel de kanttekening gemaakt te worden dat maar een klein aantal mensen nog vaste telefonie afneemt als standalone product. De vergelijkingsoefening is bijgevolg weinig representatief voor de gemiddelde Belg.

b) Vast breedband

Volgende profielen werden bestudeerd:

1. Lage snelheid;
2. Hoge snelheid;
3. Zeer hoge snelheid.

De categorie "lage snelheid" betreft tariefplannen met een snelheid lager dan 30 Mbps. Ter herinnering, de snelheid voor functionele internettoegang bedraagt 1 Mbps. Aangezien voor de geselecteerde Belgische operatoren geen representatieve tariefplannen voor dit profiel werden waargenomen is een landenvergelijking niet mogelijk.

Voor het tweede profiel werd uitgegaan van een snelheid hoger dan 30 Mbps en lager dan 100 Mbps. Net zoals in 2015, zijn er enkel in België, Nederland en Frankrijk voldoende

³⁰ Vergelijkende studie Prijsniveau Telecomproducten in België, Nederland, Frankrijk, Duitsland, Luxemburg en het Verenigd Koninkrijk [Tarieven van augustus 2016]; <http://www.bipt.be/nl/operatoren/bipt/publicaties/vergelijkende-studie-prijsniveau-telecomproducten-in-belgie-nederland-frankrijk-duitsland-luxemburg-en-het-verenigd-koninkrijk-tarieven-van-augustus-2016>.

representatieve resultaten. België scoort hier net als vorig jaar het best van de drie landen. Voor het profiel met de hoogste snelheid (meer dan 100 Mbps) zijn er eveneens enkel in België, Nederland en Frankrijk voldoende representatieve resultaten. België staat op de tweede plaats. Een vergelijking met vorig jaar is voor profiel 3 niet mogelijk aangezien er toen geen representatieve resultaten waren voor dit product.

c) Dual play & triple play

Voor dual play breedband en vaste telefonie zien we dat voor de aanbiedingen met een snelheid tussen 30 Mbps en 100 Mbps België – op basis van de gewogen gemiddelde prijs – de laatste positie (4/4) bekleedt voor alle vaste telefonie opties.

Het gemiddeld prijsniveau van triple-play in België is vrij stabiel gebleven ten opzichte van vorig jaar, maar België blijft gemiddeld genomen duur in vergelijking met de buurlanden (voorlaatste of laatste positie).

2.6. Eindgebruikers met een beperking

Zowel het besluit van 6 mei 2013 betreffende de openbare betaaltelefoons, als het advies van 24 mei 2013 betreffende de universele inlichtingendienst en de beschikbaarstelling van de universele telefoongids, vestigen in het bijzonder de aandacht op de situatie van personen met een handicap. De toegankelijkheid van de opgeheven componenten of van alternatieve oplossingen voor personen met een handicap dient gevrijwaard te worden.³¹

Het BIPT is van mening dat de kwestie van beschikbaarheid/toegankelijkheid ruimer moet bekeken worden dan in het kader van de universele dienst. Deze problematiek betreft alle openbare elektronische communicatiediensten en aanbieders ervan.

Het BIPT stelde in 2016 vast dat de consumentenrechten inzake elektronische communicatie dikwijls onvoldoende gekend zijn door kwetsbare groepen. Daarom stelde het BIPT midden 2016 een overzicht op van de rechten waarover consumenten momenteel beschikken m.b.t. elektronische communicatie. Het overzicht van de consumentenrechten is terug te vinden op de BIPT web site.³² Elk onderdeel van de brochure kan op de site ook beluisterd worden in een audio-versie (DAISY). Voor dove en slechthorende mensen is tevens een versie in gebarentaal beschikbaar. Tot slot is de brochure verkrijgbaar in luistervorm op cd, in groteletterdruk en in braille.³³

Omdat uit contacten met sociale diensten van steden en gemeenten en OCMW's gebleken is dat ook deze instanties bepaalde vragen hebben over het sociaal tarief inzake telecommunicatie, het (gratis) opzeggen van een abonnement, hoe hoge telecommunicatiefacturen te vermijden enz., werd de Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten, de Vereniging van de Stad en de Gemeenten van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en l'Union des Villes et Communes de Wallonie gevraagd om de link naar de brochure te verspreiden onder de lokale overheden.

³¹ Besluit van 6 mei 2013 betreffende de opheffing van de universeledienstverplichtingen m.b.t. de beschikbaarstelling van openbare betaaltelefoons en andere toegangspunten tot openbare spraaktelefoniediensten van en advies van 24 mei 2013 betreffende de opheffing van de universeledienstverplichtingen inzake de verstrekking van de universele inlichtingendienst en de beschikbaarstelling van de universele telefoongids

³² <http://www.bipt.be/nl/consumenten/news/52-consumentenrechten-inzake-elektronische-communicatiediensten>

³³ De brochure kan in een van deze leesvormen besteld worden bij TRANSKRIPT: 02 466 94 40 of info@transkript.be.

2.7. Conclusie monitoring

Het BIPT concludeert dat de opheffing van de universeledienstverplichtingen inzake openbare betaaltelefoons, universele telefoongidsen en de inlichtingendiensten, geen beduidende invloed heeft gehad op het beschermingsniveau dat de eindgebruikers genieten in het kader van de universele dienst.

Hoofdstuk 3. Voorstellen hervorming kader

3.1. Voorstel voor een richtlijn tot vaststelling van het Europees wetboek voor elektronische communicatie.

Op 14 september 2016 publiceerde de Europese Commissie een voorstel voor een richtlijn van het Europees parlement en de Raad tot vaststelling van het Europees wetboek voor elektronische communicatie.³⁴

Hiermee werd de Europese wetgevende fase opgestart. Het voorstel van richtlijn dient gezamenlijk door het Europees Parlement en de Raad aangenomen te worden via een gewone wetgevingsprocedure. Het is niet ondenkbeeldig dat dat tijdens de passage(s) bij het Europees Parlement en de Raad substantiële wijzigingen aan het voorstel zullen worden aangebracht. Desalniettemin geeft het de richting aan die Europa inzake universele dienst op vlak van elektronische communicatie wenst in te slaan.

Het voorstel focust op een betaalbare universele basisbreedbanddienst die wordt gedefinieerd aan de hand van een lijst van diensten die minimaal toegankelijk zouden moeten zijn via deze breedbandconnectie.³⁵ De betaalbaarheid van universele dienst moet ten minste op een vaste locatie worden gewaarborgd, maar de lidstaten mogen flexibel te werk gaan en maatregelen inzake betaalbaarheid uitbreiden tot mobiele diensten met het oog op de meest kwetsbare gebruikers.

Centraal staat dus de “betaalbaarheid” van de beschikbare connectiviteit. Om dit te garanderen krijgen de lidstaten de bevoegdheid een verplichting aan ondernemingen op te leggen om speciale tariefopties beschikbaar te stellen voor eindgebruikers waarvan is vastgesteld dat zij een laag inkomen of bijzonder sociale behoeften hebben, en/of om deze eindgebruikers te voorzien van rechtstreekse ondersteuning.

De Europese Commissie meent dat voor de “beschikbaarheid” betere instrumenten dan de universele dienstverplichting voorhanden zijn (o.a. prikkels voor particuliere investeringen, staatssteun, spectrumgerelateerde dekkingsverplichtingen enz.). Slechts bij wijze van uitzondering kunnen de Lidstaten op dit vlak optreden via de universele dienst: Lidstaten mogen de verstrekking van een verbinding op een vaste locatie (beschikbaarheid) slechts opnemen in de werkingssfeer van de universele dienst indien wordt aangetoond dat een dergelijke verbinding niet kan worden gewaarborgd onder normale commerciële omstandigheden of door middel van andere beleidsinstrumenten waarover zij beschikken. In

³⁴ Proposed Directive establishing the European Electronic Communications Code <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/proposed-directive-establishing-european-electronic-communications-code>

³⁵ Deze diensten worden opgesomd in Bijlage V bij het voorstel van richtlijn, nl: e-mail, zoekmachines waarmee allerlei soorten informatie kunnen worden opgezocht en gevonden, online-basisinstrumenten voor opleiding en onderwijs, online-kranten/-nieuws, online goederen en diensten kopen/bestellen, opzoeken van vacatures en instrumenten daarvoor professionele netwerken, internetbankieren, gebruik van e-overheidsdiensten, sociale media en chatten, gesprekken en videogesprekken (standaardkwaliteit).

dat geval wordt gebruikgemaakt van financiering via de algemene begroting en niet via sectorfinanciering.

3.2. Mogelijke aanpassingen huidig nationaal wetgevend kader

Artikel 103, lid 2 WEC belast het BIPT met de taak om jaarlijks - uiterlijk tegen 31 december - verslag uit te brengen aan de minister over mogelijke aanpassingen aan de universele dienstverplichtingen.

Het BIPT wenst de minister te wijzen op volgende tekortkomingen in de wetgeving op vlak van sociale tarieven en de geografische component van de universele dienst.

3.2.1. Sociale component van de universele dienst

We stippen aan dat voormeld voorstel voor een richtlijn tot vaststelling van het Europees wetboek voor elektronische communicatie de deur opent naar een mobiel sociaal tarief. Voorwaarde is wel dat het gebrek aan betaalbaarheid voor de betrokken kwetsbare groepen werd aangetoond.³⁶

Een sociaal tarief voor mobiele diensten is momenteel opgenomen in de WEC. In huidige stand van de wetgeving is dit echter niet richtlijnconform (zie supra 2.4.1). Met het arrest van het Europees Hof van Justitie van 11 juni 2015 is het duidelijk geworden dat mobiele communicatiediensten niet onder het toepassingsgebied van de universele dienst vallen. Hierdoor kunnen de sociale tarieven voor mobiele telefonie en mobiel internet niet door middel van een compensatiefonds gefinancierd worden. Een aanpassing in die zin dringt zich dus op.

De consumentenenquête toont aan dat 3 op de 10 ondervraagden geen weet heeft van het bestaan van een sociaal tarief inzake elektronische communicatie. Dikwijls zijn net de meest kwetsbare groepen onwetend hierover: *“Ook respondenten in de laagste inkomensgroep (maandelijks netto gezinsinkomen minder dan € 1.200) weten minder vaak wat bedoeld wordt met een sociaal tarief: 39% weet niet waarover het gaat ten opzichte van 18% tot 20% van de respondenten in de twee hoogste inkomensgroepen (maandelijks netto gezinsinkomen hoger dan € 3.000).”* Momenteel vereist de wetgeving dat eventuele begunstigden van het sociale tarief hiervoor een aanvraag richten tot hun aanbieder.³⁷ Het BIPT kan dus slechts een gedeeltelijke automatisering van het sociaal tarief doorvoeren (zie supra 2.4.2.). De vaststellingen uit de consumentenenquête pleiten evenwel voor een automatische toekenning van het recht.

3.2.2. Geografische component

3.2.2.1. Aanduiding aanbieder

Het BIPT publiceerde op 25 april 2016 een “atlas” van de dekking inzake vaste internettoegang.

³⁶ Proposed Directive establishing the European Electronic Communications Code COM(2016) 590 final, p.11: *« Affordability should be ensured for these services provided at a fixed location, notably via direct support, but Member States have the possibility to include affordability measures for mobile services for the most vulnerable end-users' where lack of such affordability is demonstrated. »*

³⁷ Koninklijk besluit van 20 juli 2006. tot vaststelling van de nadere regels voor de werking van het sociale element van de universele dienst inzake elektronische communicatie, art. 3. § 1: *“Iedere persoon die aan de voorwaarden voldoet om het sociale telefoontarief te genieten, zoals die zijn vastgesteld in artikel 22 van de bijlage bij de wet, en die dat tarief wenst te genieten, dient daartoe een aanvraag in bij de operator van zijn keuze. De operator stuurt die aanvraag dadelijk door naar het Instituut.”*

De gepubliceerde kaarten illustreren de dekking van de vaste breedbandnetten in België. Ze geven op het niveau van de deelgemeenten het aantal woningen aan die internettoegang zouden hebben aan volgende snelheden:

1. 1 Mbps
2. 30 Mbps
3. 60 Mbps
4. 100 Mbps

Volgens deze kaarten hebben vandaag 99,9% van de woningen in België toegang tot een vaste aansluiting die 1 Mbps biedt, zijnde de snelheid voor functionele internettoegang die in het kader van de universele dienst bij koninklijk besluit werd vastgesteld.³⁸

De dekkingskaarten geven bijgevolg aan dat de functionele internettoegang op quasi het gehele territorium gewaarborgd is. Bovendien dient aangestipt te worden dat, ondanks het uitblijven van een aanwijzing van de aanbieder van de geografische component, het BIPT geen weet heeft van klachten van consumenten dienaangaande.

Evenwel voorziet de wetgeving in een aanduiding van een aanbieder van de geografische component van de universele dienst voor het gehele territorium, conform artikel 71 WEC.³⁹

Het BIPT stelt voor om een getrappt aanwijzingssysteem in artikel 71, §3 WEC in te voeren waarbij enkel tot aanduiding zal worden overgegaan indien in één of meerdere welbepaalde geografische zones (adressen) de vaste geografische component van de universele dienst niet op adequate wordt verstrekt aan eenieder die hiertoe een redelijk verzoek indient. De aanwijzing is beperkt tot die bepaalde zones.

De dienst wordt niet op adequate wijze verstrekt indien de markt niet tegemoetkomt of dreigt tegemoet te komen aan een redelijk verzoek tot aansluiting van een eindgebruiker of als het BIPT heeft vastgesteld dat betaalbaarheid en kwaliteit van de dienstverlening in het gedrang komt of dreigt te komen. Pas dan zal het BIPT de aanduidingsprocedure opstarten die in 2 fases zou verlopen: (1) het BIPT doet een oproep voor de betrokken zone naar operatoren om op vrijwillige basis de dienst te vertrekken (zonder compensatie, buiten de prijs die de consument betaalt) en (2) indien er zich geen operator aanbiedt om op vrijwillige basis en zonder compensatie de dienst tegen een betaalbare prijs te verstrekken, duidt het BIPT ambtshalve een aanbieder aan (herwerkt artikel 71§3, lid 1 WEC). Als deze er in slaagt om aan te tonen dat de aanduiding aanleiding kan geven tot een onredelijke last waarvoor compensatie kan gevorderd worden, kan het BIPT een procedure voor de aanduiding bij open mechanisme lanceren met compensatie (herwerkt artikel 71§3, lid 2 WEC). In dat geval zal de sector de eventuele nettokost verbonden aan de aanduiding vergoeden als deze een onredelijke last vormt via een activering van het compensatiefonds.

³⁸ Koninklijk besluit van 2 april 2014 tot vastlegging van de bitsnelheid voor functionele internettoegang in het kader van de verstrekking van het geografische element van de universele dienst inzake elektronische communicatie..

³⁹ Artikel 71 WEC: “§ 1. De Koning bepaalt, bij een besluit vastgesteld na overleg in de Ministerraad, na advies van het Instituut, de periode van de in artikel 70 vermelde dienstverlening, uitgedrukt in volle kalenderjaren.

§ 2. Voor de aanwijzing van de aanbieder wordt een beroep gedaan op een open mechanisme, waarvan de nadere regels door de Koning worden vastgesteld, op voorstel van het Instituut.

§ 3. Indien na afloop van het in § 2 bedoelde open mechanisme geen enkele offerte in aanmerking is genomen, gaat de Koning, bij een besluit vastgesteld na overleg in de Ministerraad, over tot een aanwijzing van ambtswege, waarbij de Koning de aanbieder aanwijst.”

3.2.2.2. Technische voorschriften

Artikel 69§1 WEC stelt: *“De diensten die bij wijze van universele dienst worden verstrekt, zoals opgesomd in artikel 68, worden op het gehele nationale grondgebied verleend met een kwaliteits- en prijsniveau dat in de bijlage wordt bepaald.”*

Bij uitblijven van een aanduiding blijven deze bepalingen dode letter. Bovendien dient opgemerkt te worden dat deze kwaliteitsobjectieven niet enkel gedateerd zijn - doordat de huidige definitie van “toegangslijn” niet technologisch neutraal is, worden enkel de oude PSTN-lijnen geïmplementeerd – maar bovendien weinig realistisch zijn voor wat betreft de opheffing van storingen. Het objectief voor de opheffing van storingen op de toegangslijnen binnen 35, 40 en 60 volle uren werd sinds 2009 nooit door Proximus behaald.⁴⁰

Merk evenwel op dat de kwaliteit van de dienstverlening wel degelijk door het BIPT wordt opgevolgd en dit in het kader van het project “kwaliteitsbarometer” (zie infra 2.5.1.1).

Voorgesteld wordt om de concrete objectieven uit de bijlage WEC te vervangen door een systeem van monitoring op basis van het bestaand artikel 113 WEC zoals dit momenteel gebeurt aan de hand van de prestatie-indicatoren vastgesteld bij BIPT-besluit van 15 juli 2015.

In eerste instantie zal het BIPT de kwaliteit op basis van deze indicatoren monitoren.

Als het BIPT vaststelt dat de kwaliteitsstandaard zoals vastgesteld in de regels inzake universele dienst in het gedrang komt, machtigt de wetswijziging het BIPT om overeenkomstig artikel 11,4 van de Universeledienstrichtlijn, concrete prestatiedoelstellingen op te leggen aan de aanbieder die is aangeduid overeenkomstig het gewijzigde artikel 71,§3 van de wet.

⁴⁰ Verslag van de Raad van het BIPT met betrekking tot monitoring van de opgeheven universele dienstverplichtingen en verslag van de uitvoering van de universeledienstverlening op telecommunicatiegebied in 2013; http://www.bipt.be/public/files/nl/21406/20150114155033_monitoring_NL.pdf.

Hoofdstuk 4. Besluit

Het BIPT stelt vast dat de gebruikers geen negatieve impact ondervonden hebben van de opheffing van de universeledienstverplichtingen voor de telefooncellen en de telefoongidsen/inlichtingendiensten. Bijgevolg zijn er geen indicaties voorhanden om de universele dienst op deze vlakken aan te passen.

Inzake de sociale tarieven wijst het BIPT op de noodzaak de wetgeving aan te passen aan het arrest van het Europees Hof van Justitie van 11 juni 2015 en raadt aan een volledige automatisering te overwegen.

Wat betreft de geografische component dient opgemerkt te worden dat het uitblijven van de aanduiding van een aanbieder geen negatieve gevolgen lijkt te hebben voor de eindgebruikers. Het BIPT pleit voor een pragmatisch mechanisme waarbij enkel wordt aangeduid wanneer en waar de noodzaak van een aanwijzing werd aangetoond en wordt geopteerd voor een meer doorgedreven monitoring van alle aanbieders van elektronische communicatiediensten. Dit kan door de kwaliteitsobjectieven van de aangewezen aanbieder te vervangen door een pakket van kwaliteitsindicatoren van toepassing op de alle spelers.

Charles Cuvelliez
Lid van de Raad

Axel Desmedt
Lid van de Raad

Luc Vanfleteren
Lid van de Raad

Jack Hamande
Voorzitter van de Raad