

**Verslag
betreffende
het toezicht op netneutraliteit
in België
(periode 1 mei 2019 – 30 april 2020)**

INHOUDSOPGAVE

Hoofdstuk 1. Algemeen	3
1. Voorafgaande bepaling	3
2. Context van dit verslag	3
3. De bepalingen van de Verordening	4
4. De Richtsnoeren van BEREC	7
5. Update van de BEREC Richtsnoeren betreffende netneutraliteit	7
6. Ontwikkeling van BEREC Richtsnoeren over de te hanteren parameters van de kwaliteit van de dienst.	8
Hoofdstuk 2. Netneutraliteit in België tijdens de covid-19 maatregelen	9
1. Mededelingen van het BIPT	9
2. Besprekingen van het BIPT met de sector	10
3. Algemene situatie van het internetverkeer in België tijdens de crisis	10
4. Medewerking van het BIPT aan de Europese monitoring en rapportering	11
Hoofdstuk 3. Toezicht op de Verordening door het BIPT	12
1. Onderzoek naar verkeersidentificatie	12
2. Toezicht op zero-rating	12
2.1. Algemeen	12
2.2. Structurele algemene vragenlijst voor de ISP's die zero-rating toepassen	12
2.3. Bijzonder toezicht van het BIPT in enkele specifieke zero-rating dossiers	14
3. Klachten betreffende de naleving van Verordening 2015/2120	17
3.1. Klachten ontvangen door het BIPT	17
3.2. Input in klachten ingediend bij andere instanties	18
4. Herwerken en uitbreiden van de informatie over netneutraliteit op de nieuwe website van het BIPT	18
Hoofdstuk 4. Bevordering van de beschikbaarheid van internettoegangsdiensten op kwaliteitsniveaus die stroken met de stand van de techniek	19
1. Dekking van het grondgebied op het vlak van internettoegang (Atlas)	19
2. Quality of Experience	19
Hoofdstuk 5. Conclusie	20

Hoofdstuk 1. Algemeen

1. Voorafgaande bepaling

1. Dit verslag wordt aangenomen door het BIPT.
2. Op 4 juni 2020 heeft het BIPT aan de CSA, de VRM en de Medienrat zijn ontwerp van jaarlijkse verslag betreffende het toezicht op netneutraliteit in België (periode 1 mei 2019 – 30 april 2020) overgezonden. Omdat de neutraliteit van het internet ook te maken heeft met inhoudelijke kwesties, vervult het BIPT zijn toezichtsfunctie in samenwerking met de regulatoren van de audiovisuele media.
3. De CSA, de VRM en de Medienrat werden meer bepaald uitgenodigd om het ontwerp te amenderen en/of aan te vullen, met het oog op publicatie en om te worden voorgelegd aan de Europese Commissie en BEREC. Dit verslag houdt rekening met deze input.

2. Context van dit verslag

4. Artikel 5.1, tweede lid, van Verordening (EU) 2015/2120 van 25 november 2015 tot vaststelling van maatregelen betreffende open-internettoegang en retailtarieven voor gereguleerde communicaties binnen de EU en tot wijziging van Richtlijn 2002/22/EG en Verordening (EU) nr. 531/2012¹ (hierna ook: "Verordening 2015/2120" of kortweg "de Verordening") vraagt dat de nationale regelgevende instanties (hierna ook "de NRI's") jaarlijks verslagen publiceren over hun toezicht op deze Verordening en over hun bevindingen. De NRI's doen deze verslagen toekomen aan de Commissie en BEREC.
5. Dit verslag is het verslag bedoeld in artikel 5.1, tweede lid, van Verordening 2015/2120.
6. Overeenkomstig de [BEREC Guidelines on the Implementation by National Regulators of European Net Neutrality Rules](#)² (hierna ook: "de BEREC Richtsnoeren" of kortweg: "de Richtsnoeren") zal dit verslag de periode beslaan van 1 mei 2019 tot en met 30 april 2020 en opgeleverd worden tegen 30 juni 2020.
7. Overeenkomstig artikel 5.1, eerste lid, van de Verordening hebben de NRI's als taak:
 - nauwlettend toezicht te houden op en te zorgen voor de naleving van de artikelen 3 en 4 van Verordening 2015/2120, en

¹ *Publicatieblad*, Nr. L 310/1, 26 november 2015, zoals gewijzigd door Verordening 2018/1971 van het Europees Parlement en de Raad van 11 december 2018, *Publicatieblad*, Nr. L, 321/1, 17 december 2018.

² Zie nr. 182 van deze richtsnoeren, gepubliceerd op http://berec.europa.eu/eng/document_register/subject_matter/berec/regulatory_best_practices/guidelines/6160-berec-guidelines-on-the-implementation-by-national-regulators-of-european-net-neutrality-rules

- de voortdurende beschikbaarheid te bevorderen van niet-discriminerende internettoegangsdiensten op kwaliteitsniveaus die stroken met de stand van de techniek.

3. De bepalingen van de Verordening

8. De kernbepalingen van Verordening 2015/2120 waarover verslag wordt gedaan zijn de artikelen 3 en 4.
9. Deze artikelen luiden:

„Artikel 3

Waarborgen van open-internettoegang

1. Eindgebruikers hebben het recht om toegang te krijgen tot informatie en inhoud en deze te delen, toepassingen en diensten te gebruiken en aan te bieden, en gebruik te maken van de eindapparatuur van hun keuze, ongeacht de locatie van de eindgebruiker of de aanbieder, en ongeacht de locatie, herkomst of bestemming van de informatie, inhoud, toepassing of dienst, via hun internettoegangsdienst.

Dit lid laat onverlet het Unierecht of het nationale recht dat in overeenstemming is met het Unierecht, met betrekking tot de rechtmatigheid van de inhoud, toepassingen of diensten.

2. Overeenkomsten tussen aanbieders van internettoegangsdiensten en eindgebruikers over commerciële en technische voorwaarden en de kenmerken van internettoegangsdiensten zoals prijs, datavolumes of snelheid, en alle commerciële praktijken van aanbieders van internettoegangsdiensten, mogen de uitoefening van de in lid 1 bedoelde rechten van eindgebruikers niet beperken.

3. Aanbieders van internettoegangsdiensten behandelen bij het aanbieden van internettoegangsdiensten alle verkeer op gelijke wijze, zonder discriminatie, beperking of interferentie, en ongeacht de verzender en de ontvanger, de inhoud waartoe toegang wordt verleend of die wordt verspreid, de gebruikte of aangeboden toepassingen of diensten, of de gebruikte eindapparatuur.

De eerste alinea belet aanbieders van internettoegangsdiensten niet redelijke verkeersbeheersmaatregelen te treffen. Om als redelijk te worden beschouwd, moeten die maatregelen transparant, niet-discriminerend en evenredig zijn, en mogen zij niet berusten op commerciële overwegingen, maar op objectief verschillende technische kwaliteitsvereisten van specifieke categorieën verkeer berusten. Zulke maatregelen mogen niet inhouden de specifieke inhoud gevolgd, en zij worden niet langer dan nodig aangehouden.

Aanbieders van internettoegangsdiensten treffen geen verkeersbeheersmaatregelen die verder gaan dan de in de tweede alinea bedoelde maatregelen, en gaan met name niet over tot het blokkeren, vertragen, wijzigen, beperken of degraderen van, interfereren met of discrimineren tussen specifieke inhoud, toepassingen of diensten, of specifieke categorieën daarvan, behalve indien — en slechts zolang — dit nodig is om:

a) te voldoen aan de wetgevingshandelingen van de Unie of de nationale wetgeving die in overeenstemming is met het Unierecht, waar de aanbieder van de internettoegangsdiensten onder valt, of aan de met het Unierecht in overeenstemming zijnde maatregelen ter uitvoering van dergelijke wetgevingshandelingen van de Unie of dergelijke nationale wetgeving, met inbegrip van beslissingen van rechters of overheidsinstanties die ter zake bevoegd zijn;

b) de integriteit en de veiligheid van het netwerk, van de diensten die via dit netwerk worden aangeboden en van de eindapparatuur van de eindgebruikers te beschermen;

c) nakende netwerkcongestie te voorkomen en de effecten van uitzonderlijke of tijdelijke netwerkcongestie te beperken, op voorwaarde dat gelijkwaardige soorten verkeer gelijk worden behandeld.

4. Verkeersbeheersmaatregelen mogen slechts verwerking van persoonsgegevens met zich brengen indien dergelijke verwerking noodzakelijk en evenredig is om de doelstellingen van lid 3 te verwezenlijken. Deze verwerking geschiedt overeenkomstig Richtlijn 95/46/EG van het Europees Parlement en de Raad. Verkeersbeheersmaatregelen voldoen tevens aan Richtlijn 2002/58/EG van het Europees Parlement en de Raad.

5. Het staat aanbieders van elektronische communicatie aan het publiek, met inbegrip van aanbieders van internettoegangsdiensten, en aanbieders van inhoud, toepassingen en diensten vrij om naast internettoegangsdiensten andere diensten aan te bieden die geoptimaliseerd zijn voor specifieke inhoud, toepassingen of diensten of een combinatie daarvan, indien de optimalisatie nodig is om te voldoen aan kwaliteitsvereisten voor inhoud, toepassingen of diensten voor een specifiek kwaliteitsniveau.

Aanbieders van elektronische communicatie aan het publiek, met inbegrip van aanbieders van internettoegangsdiensten, mogen deze diensten uitsluitend aanbieden of faciliteren indien de netwerkcapaciteit groot genoeg is om de diensten aan te bieden ter aanvulling op verleende internettoegangsdiensten. Deze diensten mogen niet worden gebruikt of aangeboden ter vervanging van internettoegangsdiensten, en mogen geen nadelige invloed hebben op de beschikbaarheid of de algemene kwaliteit van internettoegangsdiensten voor eindgebruikers.

Artikel 4

Maatregelen inzake transparantie met het oog op open-internettoegang

1. Aanbieders van internettoegangsdiensten zorgen ervoor dat in contracten die internettoegangsdiensten omvatten ten minste het volgende wordt opgenomen:

a) informatie over de wijze waarop de door de betrokken aanbieder getroffen verkeersbeheersmaatregelen de kwaliteit van internettoegangsdiensten, de privacy van de eindgebruikers en de bescherming van hun persoonsgegevens kunnen beïnvloeden;

b) een duidelijke en begrijpelijke uitleg over de wijze waarop iedere vorm van beperking in volume, snelheid en andere parameters voor de kwaliteit van de dienstverlening in de praktijk internettoegangsdiensten, en met name op het gebruik van inhoud, toepassingen en diensten kunnen beïnvloeden;

c) een duidelijke en begrijpelijke uitleg over de wijze waarop de in artikel 3, lid 5, bedoelde diensten waarop de eindgebruiker zich abonneert in de praktijk de internettoegangsdiensten die aan die eindgebruiker worden aangeboden, kunnen beïnvloeden;

d) een duidelijke en begrijpelijke uitleg over de minimale, de normaliter beschikbare, de maximale en de geadverteerde download- en uploadsnelheid van de internettoegangsdiensten in geval van vaste netwerken, dan wel de geraamde maximale en geadverteerde download- en uploadsnelheid van internettoegangsdiensten in geval van mobiele netwerken, en over de wijze waarop aanzienlijke afwijkingen van de respectieve geadverteerde download- en uploadsnelheden de in artikel 3, lid 1, vastgelegde rechten van de eindgebruikers kunnen beïnvloeden;

e) een duidelijke en begrijpelijke uitleg over de rechtsmiddelen die de consument overeenkomstig het nationale recht ter beschikking staan in geval van een voortdurende of regelmatig voorkomende discrepantie tussen de werkelijke prestaties van de internettoegangsdienst ten aanzien van snelheid of andere parameters voor de kwaliteit van de dienstverlening en de overeenkomstig de punten a) tot en met d) aangegeven prestaties.

Aanbieders van internettoegangsdiensten publiceren de in de eerste alinea bedoelde informatie.

2. Aanbieders van internettoegangsdiensten voeren transparante, eenvoudige en efficiënte procedures in om klachten van eindgebruikers in verband met de rechten en verplichtingen neergelegd in artikel 3 en in lid 1 van dit artikel te behandelen 3. De voorschriften in de leden 1 en 2 vormen een aanvulling op de voorschriften in Richtlijn 2002/22/EG en beletten de lidstaten niet aanvullende toezicht-, informatie- en transparantievoorschriften, onder meer betreffende de inhoud, de vorm en wijze van bekendmaking van de te publiceren informatie, te behouden of in te voeren. Die voorschriften stroken met deze verordening en met de betreffende bepalingen van Richtlijnen 2002/21/EG en 2002/22/EG.

4. Elke voortdurende of regelmatig voorkomende significante discrepantie tussen de werkelijke prestaties van de internettoegangsdienst ten aanzien van snelheid of andere parameters voor de kwaliteit van de dienstverlening en de prestaties die de aanbieder van internettoegangsdiensten overeenkomstig lid 1, onder a) tot en met d), heeft aangegeven, wordt, indien de betreffende feiten zijn vastgesteld door een door de nationale regelgevende instantie gecertificeerd toezichtsmechanisme, als tekortkoming in de nakoming beschouwd met het oog op het activeren van de rechtsmiddelen waarover de consument overeenkomstig het nationale recht beschikt.

Dit lid is slechts van toepassing op contracten die gesloten of hernieuwd zijn vanaf 29 november 2015."

10. Ten behoeve van de verslaggeving is ook artikel 5.1, eerste lid, tweede zin, van de Verordening relevant. Die bepaling stelt dat NRI's, met het oog op het vervullen van hun taken in de eerste zin van artikel 5.1, eerste lid, "voorschriften inzake technische kenmerken, minimale vereisten inzake de kwaliteit van de dienstverlening en andere passende en noodzakelijke maatregelen [...] aan een of meer aanbieders van elektronische communicatie aan het publiek, met inbegrip van aanbieders van internettoegangsdiensten" kunnen opleggen.

4. De Richtsnoeren van BEREC

11. Op grond van artikel 5.3 van Verordening 2015/2120, nam BEREC, de Europese koepel van NRI's, richtsnoeren aan voor de uitvoering van de verplichtingen van de NRI's, met het oog op de consistente toepassing van de Verordening. Het gaat met name om de hierboven reeds geciteerde "BEREC Guidelines on the Implementation by National Regulators of European Net Neutrality Rules".
12. Betreffende de jaarlijkse rapportering van de NRI's bevelen de Richtsnoeren het volgende aan:

"Annual reporting of NRAs

182. The reports must be published on an annual basis, and NRAs should publish their annual reports by 30th June for the periods starting from 1st May to 30th April. The first report is to be provided by 30th June 2017, covering the period from 30th April 2016 to 30th April 2017 (the first 12 months following application of the provisions).

183. As well as being published, the reports should be provided to the Commission and to BEREC. To enable the Commission and BEREC to more easily compare the reports, BEREC recommends that NRAs include at least the following sections in their annual reports:

- *overall description of the national situation regarding compliance with the Regulation;*
- *description of the monitoring activities carried out by the NRA;*
- *the number and types of complaints and infringements related to the Regulation;*
- *main results of surveys conducted in relation to supervising and enforcing the Regulation;*
- *main results and values retrieved from technical measurements and evaluations conducted in relation to supervising and enforcing the Regulation;*
- *an assessment of the continued availability of non-discriminatory IAS at levels of quality that reflect advances in technology;*
- *measures adopted/applied by NRAs pursuant to Article 5(1)."*

5. Update van de BEREC Richtsnoeren betreffende netneutraliteit

13. Zoals aangekondigd in zijn [werkprogramma voor het jaar 2019](#) lanceerde BEREC tussen 10 oktober en 28 november 2019 een [openbare consultatie](#) over zijn voorstellen van updates aan de BEREC Richtsnoeren.
14. Het BIPT nam actief deel aan zowel het opstellen van de voorstellen, de analyse van de antwoorden op de openbare consultatie, als aan de voorbereiding van de finale update van de Richtsnoeren en het consultatierapport, die in juni 2020 door BEREC gepubliceerd werden³.

³ Zie https://berec.europa.eu/eng/open_internet/

6. Ontwikkeling van BEREC Richtsnoeren over de te hanteren parameters van de kwaliteit van de dienst.

15. BIPT-experten volgden ook de ontwikkeling van de [BEREC Guidelines detailing Quality of Service Parameters](#)⁴, aangenomen op basis van artikel 104.2 van het Richtlijn (EU) 2018/1972 van 11 december 2018 tot vaststelling van het Europees wetboek voor elektronische communicatie.
16. Deze laatste Richtsnoeren bevatten uiteindelijk ook aanbevelingen in verband met de methode van het meten van de kwaliteit van een internettoegangsdienst en de publicatie van de resultaten ervan.
17. Na een openbare consultatie die plaatsvond tussen 10 oktober 2019 en 5 december 2019, publiceerde BEREC deze Richtsnoeren op 6 maart 2020.

4

https://bereg.europa.eu/eng/document_register/subject_matter/bereg/regulatory_best_practices/guidelines/9043-bereg-guidelines-detailing-quality-of-service-parameters

Hoofdstuk 2. Netneutraliteit in België tijdens de covid-19 maatregelen

18. Het is duidelijk dat maatregelen ter preventie van de verspreiding van het covid-19 virus een impact hebben op de telecomnetwerken en meer in het bijzonder op het internetverkeer, dat plaatsvindt op deze netwerken. In dit aparte hoofdstuk van zijn verslag zet het BIPT de initiatieven uiteen die het genomen heeft om de impact van de Belgische crisismaatregelen rond covid-19 op de telecomnetwerken van nabij op te volgen.

1. Mededelingen van het BIPT

19. Op 13 maart 2020, daags na de uitvaardiging van de maatregelen van de Belgische regering om de verspreiding van het covid-19 virus te beperken, heeft het BIPT een [mededeling betreffende het covid-19 virus](#)⁵ gepubliceerd ter ondersteuning van deze maatregelen op telecomvlak. In deze mededeling heeft het BIPT de telecomoperatoren gevraagd om:

- de bestaande "Business Continuity Plannen" na te kijken en waar nodig deze te actualiseren en aan te passen aan de impact van het covid-19 virus op de organisatie;
- zich ervan te vergewissen dat de maatregelen die zij kunnen nemen om verzaaiing of overbelasting van hun netwerken en diensten tegen te gaan, eenvoudig en snel geactiveerd kunnen worden;
- om voor grote geplande upgrades of wijzigingen een grondige risicoanalyse uit te voeren en waar mogelijk deze uit te stellen;
- zich ervan te verzekeren dat de nodige maatregelen zijn genomen in hun organisatie om de continuïteit van de dienstverlening te garanderen, in het bijzonder met betrekking tot personeel met kritische functies en de prioritering van de verschillende herstellingen die uitgevoerd moeten worden.

20. Na de verstrenging van de maatregelen door de Regering op 17 maart 2020, publiceerde het BIPT op 19 maart 2020 een nieuwe [mededeling](#)⁶, waarin hij er mee de nadruk op legde dat operatoren, mits het nemen van de nodige voorzorgsmaatregelen, ter plaatse bij klanten moeten blijven gaan om dringende en essentiële herstellingen uit te voeren.

21. Doorheen zijn communicaties met de operatoren heeft het BIPT steeds het belang van elektronische communicatienetwerken en -diensten benadrukt om tijdens de crisis het verhoogde gebruik van onder meer telewerken en online onderwijs te ondersteunen.

5

https://www.bipt.be/file/cc73d96153bbd5448a56f19d925d05b1379c7f21/63f300ea87423865492b915de626862b0402730c/Mededeling_Covid-19_Virus.pdf

6

https://www.bipt.be/file/cc73d96153bbd5448a56f19d925d05b1379c7f21/6285416187f6f45716893dcc9d01b6ccecfab199/Mededeling_betreffende_het_Covid-19_virus_naar_aanleiding_van_de_Regeringsmededeling_van_17_maart_2020.pdf

22. Op 6 april 2020 werd tot slot bijkomend een [mededeling](#)⁷ gepubliceerd ter verduidelijking van de mogelijkheid om telecomwinkels onder bepaalde voorwaarden voor klanten toegankelijk te maken.

2. Besprekingen van het BIPT met de sector

23. Nog voor het ingaan van de maatregelen van de Belgische Regering, heeft het BIPT periodieke besprekingen met en rapportering door de belangrijkste operatoren binnen de sector georganiseerd.
24. De frequentie van deze rapporteringen en besprekingen werd bijgesteld waar nodig.
25. Aanvankelijk vonden deze rapporteringen en besprekingen dagelijks plaats.
26. Na enkele weken werd de frequentie geleidelijk aan gereduceerd naar driemaal, vervolgens naar tweemaal en finaal naar éénmaal per week.
27. Bij aanvang van de verplichting tot telethuiswerk voor alle werknemers wiens functie zich ertoe leent, werd de situatie zelfs per uur opgevolgd tijdens de kantooruren.
28. Tijdens de periodieke besprekingen of in bijkomende ad-hoc of bilaterale besprekingen werden ook maatregelen besproken die de operatoren zouden kunnen nemen om netwerkcongestie te voorkomen. Voor deze maatregelen werd geëvalueerd of ze conform zijn aan de Verordening.
29. Er werd onder andere nagegaan of de voorgenomen maatregelen proportioneel en efficiënt zouden zijn en of gelijkwaardige soorten verkeer steeds gelijk worden behandeld.
30. Naast het overleg met telecomoperatoren, werd ook overlegd met de voornaamste contentproviders (waaronder Netflix) en andere dienstverleners binnen de sector.

3. Algemene situatie van het internetverkeer in België tijdens de crisis

31. Na het ingaan van de maatregelen van de Belgische Regering, nam het verbruik van vast internet aanzienlijk toe.
32. Op 21 maart 2020 lag het verbruik van vast internet in België het hoogst.

7

https://www.bipt.be/file/cc73d96153bbd5448a56f19d925d05b1379c7f21/5cfc2ce12e6f907e18c74ad9d9f5e09c5a0f2311/Mededeling_mogelijkheid_telecomwinkels_bepaalde_voorwaarden_klanten_toegankelijk.pdf

33. Nadien nam het verbruik weer af (onder andere als gevolg van de gereduceerde beeldkwaliteit van contentproviders zoals Netflix en Youtube, waartoe deze zich engageerden) en stabiliseerde het tot een verbruik dat 40 procent hoger ligt dan het gemiddelde verbruik in de referentieperiode van 2 tot 6 maart. Deze kwestie, en in het bijzonder deze van het verkeer afkomstig van de aanbieders van inhoud, werd eveneens besproken door het BIPT, de Conseil Supérieur de l'Audiovisuel (CSA), de Medienrat en de Vlaamse Regulator voor de Media (VRM) tijdens de Conferentie van Regulators voor de elektronische Communicatiesector (CRC) van 3 april 2020.
34. Het verbruik van mobiel dataverkeer is tijdens de crisis ongeveer gelijk gebleven.
35. Betreffende telefonie valt tot slot vooral op dat de gemiddelde duur van de telefoongesprekken aanzienlijk is toegenomen.

4. Medewerking van het BIPT aan de Europese monitoring en rapportering

36. Op internationaal vlak heeft het BIPT eerst en vooral meegewerkt aan de totstandkoming van de [Gezamenlijke Verklaring van de Europese Commissie en BEREC](#)⁸ over het omgaan met de verhoogde vraag naar netwerkconnectiviteit tijdens de covid-19 pandemie.
37. In het kader van de Gezamenlijke Verklaring heeft BEREC vervolgens een rapportagemechanisme uitgewerkt dat beslissingnemers toestaat de internetverkeerssituatie ten gevolge van de covid-19 maatregelen in elke lidstaat op te volgen en snel te reageren op eventuele capaciteitsproblemen.
38. BEREC verzamelt daarbij meer bepaald informatie over de maatregelen genomen door nationale regelgevende instanties (NRI's), en over andere initiatieven van publieke overheden en private partijen (ISP's, maar bijvoorbeeld ook aanbieders van inhoud en toepassingen).
39. Het BIPT heeft hieraan bijgedragen door op de verschillende bevragingen te antwoorden binnen de gevraagde termijnen en door de ontwerpverslagen die BEREC hierover (in de huidige verslaggevingsperiode) tweemaal per week publiceerde na te kijken en te herzien, waar nodig.
40. Het BIPT heeft ook geantwoord op een gelijkaardig rapporteringsmechanisme binnen de ENISA Art. 13a Expertengroep.

⁸ https://berec.europa.eu/eng/document_register/subject_matter/berec/download/0/9236-joint-statement-from-the-commission-and-0.pdf

Hoofdstuk 3. Toezicht op de Verordening door het BIPT

1. Onderzoek naar verkeersidentificatie

41. Waar het BIPT in het verslag betreffende de periode 2018-2019 onderzocht voor welke praktijken DPI⁹ werd gebruikt en of dat gebruik voldeed aan de criteria van artikel 3, lid 3, van de Verordening, heeft het BIPT zich deze periode verdiept in de technische werking van verschillende types van verkeersidentificatie in zowel het vaste als het mobiele netwerk.
42. De resultaten van het gevoerde onderzoek werden in deze verslaggevingsperiode vooral gebruikt om geïnformeerd deel te kunnen nemen aan de discussie in Europees verband of deze techniek van de analyse van het dataverkeer ook gebruikt kan worden om het verkeer van bepaalde pakketten niet aan te rekenen aan de eindklant, zoals bijvoorbeeld gebeurt bij zero-rating of sponsored data. Er is voorlopig geen consensus of het gebruik van DPI voor deze doeleinden geldt als een verkeerbeheersmaatregel en dus geanalyseerd moet worden aan de hand van de criteria van artikel 3, lid 3, van de Verordening.
43. De toepassing van DPI bleek in deze periode geen aanleiding te geven tot eindgebruikersklachten.

2. Toezicht op zero-rating

2.1. Algemeen

44. Zero-rating is een praktijk waarbij een Internet Service Provider het dataverkeer van een specifieke toepassing of categorie van toepassingen niet meetelt voor een datalimiet. Dit resulteert doorgaans in gratis data voor deze specifieke toepassing of categorie van toepassingen.
45. Betreffende deze praktijk, die beschouwd wordt als verband houdend met open-internettoegang (hoewel ze niet expliciet geregeld wordt in Verordening 2015/2120), oefende het BIPT in de eerste plaats een algemeen toezicht uit. Dit sloot niet uit dat er ook in deze verslaggevingsperiode dieper ingegaan werd op een aantal specifieke aanbiedingen op de Belgische markt.

2.2. Structurele algemene vragenlijst voor de ISP's die zero-rating toepassen

46. Om na te gaan of de Verordening correct wordt nageleefd in de markt, heeft het BIPT in Q1/2020 een vragenlijst aan de mobiele netwerkoperatoren (MNO's) toegezonden, met ook het verzoek om bepaalde informatie voortaan driemaandelijks aan het BIPT te bezorgen.
47. De resultaten van de vragenlijst worden hieronder per categorie besproken voor het jaar 2019.

⁹ Zie sectie 3.1.1. van het jaarlijks verslag betreffende het toezicht op netneutraliteit in België (periode 1 mei 2017 – 30 april 2018).

- *Informatie omtrent de identificatie van het zero-ratingverkeer in het netwerk, de impact hiervan op de beschikbare netwerkcapaciteit en de toepassing bij congestie in het netwerk:*
48. De mobiele netwerkoperatoren verklaarden dat hun netwerken zodanig gedimensioneerd zijn dat ze een algemene verhoging van mobiele data aankunnen (eveneens door middel van offload naar vaste netwerken via Wifi). Hiervoor wordt er geen onderscheid gemaakt tussen zero-ratingverkeer of het gewoon dataverkeer en hetzelfde geldt voor het geval er congestie in het netwerk plaatsvindt.
- *Informatie omtrent het platform waarmee de zero-rating aangeboden wordt: is dit open voor andere CAPs ("Content and Application Providers"), de procedure tot toegang, algemene voorwaarden, deelnameprijs, effectieve toegangsaanvragen van content aanbieders:*
49. Telenet verklaart dat zijn zero-ratingplatform een open platform is: het kan op verzoek en na onderzoek opengesteld worden aan concurrerende aanbieders van inhoud. Tot op heden heeft Telenet nog geen vraag ontvangen van een concurrerende content aanbieder om hun applicaties te laten zero-raten. Er dient niet betaald te worden om opgenomen te worden in het zero-rating aanbod.
50. Proximus antwoordt dat bij hen momenteel enkel het Epic-aanbod gepaard gaat met een open platform. Dat platform is toegankelijk voor CAPs die behoren tot de geselecteerde categorieën (sociale media, muziek, video) en die aan de algemene voorwaarden voldoen (terug te vinden op de Epic-website). Proximus antwoordde dat vier contentaanbieders sinds de start van het Epic-aanbod een toegangsaanvraag hebben ingediend. Op het ogenblik van het beantwoorden van de vragenlijst had Proximus aan twee contentaanbieders toegang verleend, was één aanvraag nog in behandeling en werd aan één aanvrager de toegang geweigerd omdat deze niet tot de geselecteerde categorie behoorde (zie meer in detail verder in dit verslag). Er dient niet betaald te worden om opgenomen te worden in het zero-rating aanbod.
51. Orange Belgium tot slot antwoordt nog geen vraag van een concurrerende contentaanbieder om hun applicatie te laten zero-raten ontvangen te hebben.
- *Informatie omtrent de criteria op welke basis de deelnemende apps worden geselecteerd:*
52. Alle respondenten verklaren dat deze worden geselecteerd op basis van de interesse van de klanten en dat er dus wordt gekeken naar de populairste applicaties in een bepaalde categorie.
- *Informatie omtrent de aanbiedingen waarin zero-rating vervat zit, het aantal klanten, het dataverbruik van het algemeen forfait en dat van de zero-rating apps (gemiddelde verbruik over de ganse populatie en het gemiddelde verbruik binnen verschillende statistische intervallen), aantal klanten die de datacap overschreden hebben en ook de verhouding van het zero-ratingverkeer in vergelijking met het totale verkeer:*
53. Tijdens de periode waarover dit rapport gaat heeft het BIPT een overzicht opgesteld van de verschillende aanbiedingen die op de markt beschikbaar zijn en die zero-ratingelementen bevatten. Dat overzicht is bedoeld om op de website van het BIPT te worden gepubliceerd.

54. Op basis van de ontvangen cijfergegevens heeft BIPT deze aanbiedingen geanalyseerd en kan er worden geconcludeerd dat er ofwel voldoende commercieel volume overblijft om de concurrenten van de gezero-ratede apps te gebruiken, ofwel dat het probleem van de beperking van de eindgebruikersrechten ondervangen wordt door een openstelling van het zero-ratingplatform voor alle concurrerende apps die binnen dezelfde categorie vallen. Op die manier kan het BIPT garanderen dat de impact van zero-rating geen dusdanige omvang heeft dat die leidt tot een feitelijke beperking van de keuzemogelijkheden van de eindgebruikers.
- *Informatie omtrent de toepassing van het zero-ratingverkeer nadat de datacap van het algemene forfait bereikt is: welk verkeer wordt nog doorgelaten, aan welke snelheid, tegen welk tarief, is er een onderscheid tussen het normaal verkeer en het zero-rating-verkeer:*
55. BIPT heeft gecontroleerd of er geen discriminatie plaatsvindt op het internetverkeer, in het bijzonder nadat de eindklanten hun commercieel dataforfait overschreden hebben. Een voorbeeld van een dergelijke discriminatie is het verder toelaten van zero-rating aan de normale snelheid, terwijl het overige dataverkeer geblokkeerd of vertraagd wordt, wanneer het volume van de in het forfait inbegrepen data is uitgeput. Hiertegen werden er gedurende de periode die dit verslag beslaat, geen inbreuken vastgesteld.
- *Informatie omtrent het zero-ratingverkeer tijdens roaming:*
56. Het zero-rating aanbod is ook telkens van toepassing tijdens roaming binnen de EU in het kader van Roam Like at Home (RLAH), conform het roaming reglement.
- *Informatie omtrent ontvangen klachten (zowel vanwege klanten als vanwege de aanbieders van applicaties) betreffende de zero-ratingaanbiedingen:*
57. Bij de ISP's werden er amper of geen klachten ontvangen omtrent zero-rating. In de meeste gevallen gaat het volgens de operatoren om louter informatieve vragen over welke applicaties gezero-rate worden.

2.3. Bijzonder toezicht van het BIPT in enkele specifieke zero-rating dossiers

2.3.1. Het derde aanbod van Orange Belgium van een 'social media' -pas en van een video-pas aan klanten van bepaalde prepaid tariefplannen

58. Ook in 2019 bood Orange Belgium de optie 'Fun Pass Social Media' aan bepaalde van zijn prepaid klanten aan. Dit gebeurde met name vanaf 2 september 2019 tot en met 30 november 2019.
59. De optie werd meer bepaald aangeboden aan de klanten van de tariefplannen Tempo Giga, Tempo Touch en Tempo Easy.
60. Na keuze voor de optie bleef het aanbod drie maanden geldig. De optie kostte 5€.
61. De klant ontving in ruil hiervoor 10 GB waarmee hij gedurende 31 dagen op de de volgende sociale media websites kon surfen: Facebook, Instagram, Twitter, Pinterest, Snapchat, Tik Tok/Musically, LinkedIn en Whatsapp.

62. Gelijktijdig aan de 'Fun Pass Social Media', werd er ook een 'Fun Pass video' ter waarde van 10€ aangeboden.
63. De klant ontving in ruil hiervoor 16 GB waarmee hij gedurende 31 dagen de volgende video-diensten kon gebruiken: Netflix, Youtube, Vimeo, Google Play Films & Series, Dailymotion, Amazon Prime Video en Twitch.
64. De klant kon de optie alleen gebruiken indien er gedurende de volledige duurtijd van de optie voldoende belwaarde op de prepaid kaart is opgeladen. Wanneer dat niet het geval was werd de toegang tot de optie geblokkeerd¹⁰.
65. De Fun Passes kunnen in de Europese Unie gebruikt worden (volgens het principe van Roam like at home).
66. Het BIPT heeft in deze periode ook het aanbod van de 'Fun Pass Social Media' dat liep van 10 december 2018 tot 31 maart 2019 nader onderzocht. Het BIPT heeft aan Orange Belgium gebruikersgegevens gevraagd zoals het aantal klanten dat een 'Fun Pass' hebben gekocht, het dataverbruik van deze klanten binnen het commercieel forfait en het zeroratede datavolume en vragen gesteld over het aantal klachten, de technische implementatie van het aanbod en de procedure voor toetreding van andere content & application provider (CAP).
67. Orange Belgium heeft op al deze vragen geantwoord, waarna het BIPT de data analyseerde en tot de conclusie kwam dat er onvoldoende commerciële ruimte beschikbaar is voor concurrerende CAPs en dat de procedure voor de toetreding tot het ZR-platform onvoldoende ontwikkeld was.
68. Orange Belgium zal daarom om bij een vierde lancering van een 'Fun Pass' een voorstel moeten formuleren dat tegemoet komt aan onze bezorgdheden.

2.3.2. Ontwikkelingen in het "open zero-ratingprogramma" Epic van Proximus

69. Midden mei 2019 zond Proximus zijn aangepaste algemene voorwaarden voor deelname van Content Partners aan het Epic zero-ratingprogramma toe aan het BIPT.
70. Nog diezelfde maand liet het BIPT Proximus weten dat hij van mening was dat Proximus al de opmerkingen van het BIPT op de ontwerpversie van de algemene voorwaarden in rekening had gebracht.
71. Volgend op de brief van het BIPT publiceerde Proximus de algemene voorwaarden voor Content Partners op zijn website¹¹.

¹⁰ De klanten werden hierover per SMS geïnformeerd. Er was ook een informatie per SMS wanneer klanten 80% en 100% van het aantal GB had verbruikt. De optie en de volumes konden in de Europese Unie gebruikt worden.

¹¹ https://www.proximus.be/dam/jcr:cd0f36b7-0e5a-41c3-8580-16311bcdec8d/cdn/sites/iportal/documents/pdfs/common/GTC-Epic-open-platform_v-16-03-2020~2020-03-16-14-31-17~cache.pdf

72. Dit gebeurde met name in het online aanvraagformulier voor toetreding van Content Partners, toegankelijk via https://www.proximus.be/en/id_f_cr_epic_app/personal/orphans/forms/epic.html.
73. In de zomer van 2019 voegde Proximus, op aanvraag van de organisator van het Tomorrowland dance-festival, de app One World Radio-Tomorrowland toe aan de gezero-ratede apps binnen de tariefplannen Epic beats en Epic combo.
74. Midden oktober 2019 gebeurde hetzelfde met de muziekstreamingapp Audiomack.
75. Het toezicht van het BIPT op deze toevoeging leerde dat deze app tot het Epic zero-rating platform toegelaten werd door bemiddeling van een tussenpersoon en dat deze tussenpersoon ook een aanvraag tot toetreding voor een tweede app formuleerde, die door Proximus geweigerd werd.
76. Het BIPT vroeg en kreeg van Proximus de motivering voor deze weigering en de mailuitwisseling daarover met de tussenpersoon.
77. Na analyse besliste het BIPT om geen verdere stappen omtrent de weigering te ondernemen.
78. In de eerste helft van maart 2020 liet Proximus tot slot aan het BIPT weten dat hij de definitie van de categorie 'Music content' in zijn algemene voorwaarden voor Content Partners uitbreidde tot het bekijken en maken van uitsluitend korte videofragmenten, die muziek of geluid bevatten, gekozen door de maker van de korte video.
79. Volgend op deze aankondiging voegde Proximus midden maart 2020 de 'TikTok'-app toe aan de zero-rating binnen Epic beats en Epic combo.

3. Klachten betreffende de naleving van Verordening 2015/2120

3.1. Klachten ontvangen door het BIPT

80. Het BIPT is geen instantie die individuele klachten behandelt.
81. Het BIPT behandelt klachten wel als signalen, waarop het (mee) zijn beslissingen baseert om op te treden om structureel tekortkomingen op de markt, ten aanzien van de wetgeving en de belangen die het BIPT dient na te streven, op te lossen.
82. In de voorbije periode ontving het BIPT zelf 4 klachten, of minstens uitingen van ontevredenheid of bezorgdheid, die betrekking hebben op de naleving van Verordening 2015/2120.
83. Daarbij kwamen er twee thema's naar voren: de zero-rating van bepaalde apps binnen de aanbiedingen van Proximus en de claims van mobiele operatoren op onbeperkte data binnen bepaalde tariefplannen, terwijl er in de contractuele voorwaarden wel redelijke gebruikslimieten zijn vastgesteld.

3.1.1. Klachten tegen zero-rating

84. Twee klachten betroffen de zero-rating van bepaalde apps binnen de aanbiedingen van Proximus, in het bijzonder binnen de Epic tariefplannen.
85. Het BIPT legde ten aanzien van deze klachten het toepasselijke kader uit (waaronder het gegeven dat zero-rating niet per se verboden wordt door de Verordening), de absolute limieten die ISP's moeten in acht nemen (zoals het verbod op technische discriminatie bedoeld in §55 van de BEREC Guidelines) en de limieten die afhankelijk zijn van een recurrente factuele en cijfermatige analyse (uitgelegd in dit en het vorige verslag, met onder meer verwijzing naar de openstelling van het zero-rating platform van Epic voor CAPs die concurreren met de apps die binnen Epic genieten van het voordeel van de zero-rating).

3.1.2. Klachten over "ongelimiteerde" data in mobiele tariefplannen

86. Twee klachten gingen over de lancering in de Belgische mobiele sector van verscheidene als "ongelimiteerd" aangemerkte aanbiedingen, die de klagende partijen aanvoelden als misleidend en oneerlijk, omdat er in de contractuele voorwaarden wel grenzen van redelijk gebruik werden gesteld (in de zogenaamde "Fair Use Policy" (FUP)).
87. Ten aanzien van deze klachten legde het BIPT uit dat hij niet de autoriteit is die kan oordelen over het misleidend of anderszins oneerlijk karakter van claims op de onbeperkte van het datavolume in reclame- en marketingcontext, terwijl de contractuele voorwaarden een FUP bevatten. De bevoegde autoriteiten daarvoor in België zijn de Federale Overheidsdienst Economie en de Hoven en Rechtbanken.

88. Het BIPT acht zich daarentegen wel bevoegd om te bekijken of limieten aan het verbruik duidelijk zijn uitgelegd in het contract (wat het geval bleek te zijn) en of deze limieten, gelet op de beschikbare cijfers over het verbruik van de klanten, niet dermate laag zijn dat zij in de praktijk de essentie van de eindgebruikersrechten bepaald in artikel 3.1 van Verordening 2015/2120 beperken (wat niet vastgesteld kon worden).

3.2. Input in klachten ingediend bij andere instanties

89. In tegenstelling tot de vorige verslaggevingsperiode diende het BIPT in deze periode geen input of advies te geven in dossiers rond open internet van de Ombudsdienst voor de telecommunicatie, dat de principieel bevoegde instantie is voor het behandelen van individuele klachten van eindgebruikers.

90. Dit diende evenmin te gebeuren ten aanzien het Kabinet van de Minister bevoegd voor telecommunicatie en digitale agenda, die in het verleden soms ook klachten of uitingen van ontevredenheid voor advies doorstuurde aan het BIPT.

4. Herwerken en uitbreiden van de informatie over netneutraliteit op de nieuwe website van het BIPT

91. In het kader van de modernisering van zijn website heeft het BIPT de informatie voorgesteld op zijn website in verband met netneutraliteit herwerkt.

92. De informatie in verband met netneutraliteit kan voortaan zowel in het deel bestemd voor de consumenten als in het deel bestemd voor de operatoren worden gevonden.

93. Het deel "consumenten" omvat twee informatiepagina's:

- Een pagina met algemene inlichtingen over netneutraliteit: <https://www.bipt.be/consumenten/netneutraliteit>
- Een pagina met informatie over de "zero rating"-aanbiedingen: <https://www.bipt.be/consumenten/fag/het-verkeer-van-sommige-applicaties-wordt-niet-afgetrokken-van-het-datavolume-is-dat-wettelijk>

94. Deze twee webpagina's werden zo opgesteld dat de consument er over duidelijke en gemakkelijk toegankelijke informatie beschikt in verband met de elementen van netneutraliteit die hen kunnen aanbelangen.

95. Het deel "operatoren" van de nieuwe website bevat eveneens een pagina gewijd aan netneutraliteit: <https://www.bipt.be/operatoren/netneutraliteit-op>.

96. Deze pagina informeert de operatoren over het reglementaire kader van toepassing op netneutraliteit, de uitvoeringsbesluiten die het BIPT aanneemt, de jaarverslagen en zal hen (in de toekomst) verder een overzicht geven van de aanbiedingen op de markt die "zero rating"-elementen omvatten.

Hoofdstuk 4. Bevordering van de beschikbaarheid van internettoegangsdiensten op kwaliteitsniveaus die stroken met de stand van de techniek

97. Het BIPT ontwikkelde in de periode waarop dit verslag slaat volgende activiteiten ter bevordering van de voortdurende beschikbaarheid van internettoegangsdiensten op kwaliteitsniveaus die stroken met de stand van de techniek.

1. Dekking van het grondgebied op het vlak van internettoegang (Atlas)

98. Als coördinator van initiatieven inzake kwaliteit van de netwerken heeft het BIPT verder de atlas van de vaste en mobiele dekking beheerd en bijgewerkt. Het doel ervan is om de evolutie van de uitrol van de netwerken in België te volgen en de gebruiker transparantie te geven wat betreft de beschikbaarheid van netwerken. Beide atlassen worden gepubliceerd in het dataportaal van het BIPT: www.bipt-data.be/nl.

99. Aan de hand van de [vaste kaarten](#)¹² kan het BIPT de zogenaamde witte of grijze zones identificeren, waarin sommige huishoudens nog niet beschikken over een toegang tot een internetverbinding met een snelheid van 30 Mbps.

100. De kaarten met betrekking tot de [mobiele dekking](#)¹³ geven de dekking weer die wordt voorspeld door de operatoren op het Belgische grondgebied. Het BIPT controleerde de betrouwbaarheid ervan via ad-hocmaatregelen op het terrein.

2. Quality of Experience

101. Het BIPT heeft met een "drive tests"-campagne informatie verzameld over de kwaliteit van de ervaring op de mobiele netwerken. De metingen werden gedaan in de periode september-oktober 2019. Het doel bestond erin om een benchmark te maken van de operatoren op basis van een twingtigtal indicatoren van de kwaliteit van de mobiele ervaring (spraak en data) en daarbij ook een binnenhuis klantenervaring te simuleren.

102. Het BIPT heeft de resultaten van deze rijtsten hier gepubliceerd: <https://www.bipt-data.be/en/projects/user-experience>.

103. Het BIPT heeft eveneens verder gebruik gemaakt van de toepassing van crowdsourcing¹⁴ teneinde data te vergaren over de signaalsterkte op de verschillende mobiele netwerken in België. Deze data werden gebruikt om de dekkingskaarten van de atlas te nuanceren.

¹² <https://www.bipt-data.be/nl/projects/atlas/landline>

¹³ <https://www.bipt-data.be/nl/projects/atlas/mobile>

¹⁴ <https://www.bipt-data.be/nl/projects/crowdsourcing>

Hoofdstuk 5. Conclusie

104. Dit vierde jaarlijks verslag betreffende het toezicht op netneutraliteit is geen verslag zoals de voorgaanden.
105. Zeker tegen het einde van de periode bestreken door dit verslag heeft Covid-19 een bijzondere impact gehad op het netneutraliteitswerk van het BIPT.
106. Nog voor het ingaan van de maatregelen van de Belgische Regering, heeft het BIPT periodieke besprekingen met en rapportering door de belangrijkste operatoren binnen de sector georganiseerd, zodat operatoren klaar zouden zijn om hun internettoegangsdienst blijvend te kunnen leveren, ondanks de wijzigende omstandigheden. Gelukkig bleek dit zich nadien op het terrein te bevestigen.
107. Van zodra de Belgische Regering uitzonderlijke maatregelen genomen had om de verspreiding van het covid-19 virus te beperken, heeft het BIPT de nodige initiatieven ontplooid om de impact van deze maatregelen op de telecomnetwerken van dichtbij op te volgen. Samenvattend kan het volgende worden gesteld over de impact van de maatregelen op het telecomverkeer:
- Na het ingaan van de maatregelen van de Belgische Regering, nam het verbruik van vast internet in België aanzienlijk toe.
- Op 21 maart 2020 lag het verbruik van vast internet het hoogst.
- Nadien nam het verbruik weer af (onder andere als gevolg van de gereduceerde beeldkwaliteit van contentproviders zoals Netflix en Youtube, waartoe deze zich engageerden) en stabiliseerde het tot een verbruik dat 40 procent hoger ligt dan het gemiddelde verbruik in de referentieperiode van 2 tot 6 maart.
- Het verbruik van mobiel dataverkeer is tijdens de crisis ongeveer gelijk gebleven.
108. Bepaalde van de verzamelde data werden ook gedeeld in BEREC-verband, om beslissingnemers toe te laten de internetverkeerssituatie ten gevolge van de covid-19 maatregelen in elke lidstaat op te volgen en snel te reageren op eventuele capaciteitsproblemen.
109. Gedurende contacten met de Belgische ISP's werden, naast meer de meer algemene mededelingen van het BIPT (rond onder meer crisisplanning en reparaties), ook maatregelen besproken die de operatoren zouden kunnen nemen om netwerkcongestie te voorkomen. Voor deze maatregelen werd de conformiteit met de Verordening nagegaan.
110. Buiten de context van covid-19 heeft het BIPT zich in de eerste plaats verdiept in de materie van de verkeersidentificatie, om geïnformeerd deel te kunnen nemen aan de discussie daarover op het niveau van BEREC.

111. Verder heeft het BIPT zijn monitoring van zero-rating op een meer structurele manier georganiseerd door een uniforme vragenlijst te richten tot de Belgisch mobiele netwerkoperatoren. In het kader van deze vragenlijst moeten deze ISP's, zolang zij zero-rating toepassen, voortaan op eigen initiatief trimestriële (cijfer)updates aan het BIPT bezorgen, alsook feitelijke wijzigingen, wanneer deze zich voordoen.
112. Het BIPT noteerde slechts enkele klachten rond netneutraliteit en beantwoordde deze, in lijn met het wettelijk kader en de richtsnoeren van BEREC. Het BIPT werkte ook zijn uitleg over open internet op diens vernieuwde website bij.
113. Globaal genomen meent het BIPT dat er geen grote redenen tot bezorgdheid zijn in België op het vlak van open-internettoegang:
- Er zijn geen gevallen van blokkeringen van diensten of applicaties in het netwerk vastgesteld.
 - Op het vlak van de keuzemogelijkheden van de eindgebruikers zijn de inbegrepen mobiele datavolumes in de aanbiedingen van de ISPs opnieuw groter geworden, om de evolutie van het toenemende mobiele dataverkeer op te vangen. Er zijn tevens verschillende "ongelimiteerde" tariefplannen op de mobiele markt geïntroduceerd
 - In het geval van de zero-rating binnen Epic heeft de openstelling van het platform, beslist in de vorige verslaggevingsperiode, tastbare resultaten opgeleverd: de muziekstreamingapp van Tomorrowland, Audiomack (eveneens muziekstreaming) en Tiktok werden tijdens de voorbije verslaggevingsperiode toegevoegd aan de tariefplannen Epic beats en Epic combo van Proximus.
 - Ten aanzien van het (weliswaar tijdelijke) aanbod van Fun Passes door Orange Belgium kwam het BIPT, na analyse van de verkregen data, tot de conclusie dat er onvoldoende commerciële ruimte beschikbaar is voor concurrerende CAPs en dat de procedure voor de toetreding tot het zero rating-platform onvoldoende ontwikkeld was. Orange Belgium zal daarom bij een volgende lancering van een 'Fun Pass' een voorstel moeten formuleren dat tegemoet komt aan onze bezorgdheden.

Axel Desmedt
Lid van de Raad

Jack Hamande
Lid van de Raad

Luc Vanfleteren
Lid van de Raad

Michel Van Bellinghen
Voorzitter van de Raad