



Belgisch Instituut voor  
postdiensten en telecommunicatie

**Mededeling van de Raad van het BIPT  
van 20 december 2022  
met betrekking tot de monitoring van de universele  
dienst op telecommunicatiegebied in 2022**

## INHOUDSOPGAVE

|          |                                                                                  |    |
|----------|----------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1.       | Hoofdstuk 1. Voorwoord .....                                                     | 3  |
| 2.       | Hoofdstuk 2. Monitoring .....                                                    | 4  |
| 2.1.     | Geografisch element van de universele dienst .....                               | 4  |
| 2.1.1.   | <i>Context</i> .....                                                             | 4  |
| 2.1.2.   | <i>Beschikbaarheid van de adequate breedbandinternettoegang</i> .....            | 5  |
| 2.1.2.1. | Atlas "van vaste lijnen" en "mobiel" van het BIPT .....                          | 5  |
| 2.1.2.2. | ICT-enquête bij de huishoudens en individuen .....                               | 6  |
| 2.1.2.3. | Projecten bestemd voor de verbetering van de dekking van vast internet.....      | 7  |
| 2.1.3.   | <i>Kwaliteit</i> .....                                                           | 8  |
| 2.1.4.   | <i>Betaalbaarheid</i> .....                                                      | 10 |
| 2.1.5.   | <i>Conclusie in verband met het geografische element</i> .....                   | 13 |
| 2.2.     | Sociaal element van de universele dienst .....                                   | 13 |
| 2.2.1.   | <i>Context</i> .....                                                             | 13 |
| 2.2.2.   | <i>STTS-cijfergegevens</i> .....                                                 | 15 |
| 2.2.3.   | <i>Conclusie betreffende het sociale element</i> .....                           | 17 |
| 3.       | Hoofdstuk 3. Aanpassing van de wetgeving .....                                   | 18 |
| 3.1.     | Europees wetboek voor elektronische communicatie omgezet in nationaal recht..... | 18 |
| 3.2.     | Sociale tarieven .....                                                           | 21 |
| 4.       | Conclusie .....                                                                  | 23 |

## 1. Hoofdstuk 1. Voorwoord

1. Overeenkomstig artikel 103 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie (hierna de "WEC"), oefent het BIPT controle uit op de uitvoering van de universeledienstverplichtingen en legt het een jaarverslag voor aan de minister van Telecommunicatie betreffende eventuele aanpassingen aan die verplichtingen<sup>1</sup>.
2. In dit verslag heeft het BIPT die controle uitgevoerd aan de hand van diverse bronnen. Deze bronnen houden rekening met de recentst beschikbare gegevens en worden in voetnoten vermeld.
3. Hoofdstuk 2 behelst een verslag van de universeledienstmonitoring voor het jaar 2022. Vandaag zijn slechts twee universeledienstverplichtingen van toepassing: het geografische element (waarvoor geen aanbieder is aangewezen)<sup>2</sup> en het sociale element<sup>3</sup>.
4. Wat het geografische element betreft, gaat het Instituut na of de afwezigheid van een aangewezen aanbieder een invloed heeft gehad op de beschikbaarheid van de dienst, het prijsniveau en de kwaliteit.
5. Wat het sociale element betreft, verschaft het Instituut cijfergegevens met betrekking tot de verstrekking van het sociaal tarief in 2022.
6. Hoofdstuk 3 verschaft informatie over de evolutie van het wetgevend kader.
7. Er moet worden opgemerkt dat het Wetboek in Belgisch recht is omgezet door de wet van 21 december 2021 houdende omzetting van het Europees Wetboek voor elektronische communicatie en wijziging van diverse bepalingen inzake elektronische communicatie (hierna "de wet van 21 december 2021"). Die wet stelt het nieuwe kader vast dat van toepassing is op de universele dienst, waarvan de voornaamste elementen gedetailleerd zullen worden in de volgende rubrieken.

---

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

<sup>2</sup> Artikel 70 van de WEC

<sup>3</sup> Artikel 74 van de WEC

## 2. Hoofdstuk 2. Monitoring

### 2.1. Geografisch element van de universele dienst

#### 2.1.1. Context

8. Het vaste geografische element van de universele dienst bestaat uit de levering tegen een betaalbare prijs op het gehele grondgebied van toegang, op een vaste locatie, tot een beschikbare adequate breedbandinternettoegangsdienst en tot spraakcommunicatiediensten, van een gespecificeerde kwaliteit, met inbegrip van de aansluiting op het net<sup>4</sup>.
9. Deze diensten moeten verstrekt worden aan iedereen die daartoe een redelijk verzoek indient, ongeacht diens geografische locatie.
10. Proximus werd belast met de uitvoering van de universeledienstverplichtingen tot 1 augustus 2013. Sinds die datum is geen enkele aanbieder van het geografische element van de universele dienst aangewezen, conform artikel 71 van de WEC.
11. Het nieuwe kader dat van toepassing is op de universele dienst voorziet voortaan in een goede adequate breedbandinternettoegangsdienst tegen betaalbare prijzen (het BIPT onderlijnt), die ten minste in staat moet zijn om de diensten opgesomd in bijlage V bij het Wetboek te verstrekken.
12. Nu is de minimale downloadsnelheid van de internettoegangsdienst vastgesteld op minstens 1 Mbps alle dagen van het jaar, op alle uren van de dag, behalve tijdens een maximumperiode van een uur per dag<sup>5</sup>. Die snelheid zal binnenkort worden herzien om de conformiteit te waarborgen met artikel 84, lid 3, van het Wetboek, en met bijlage V bij het Wetboek, die omgezet zijn in respectievelijk artikel 70, § 1, van de WEC en in artikel 16, tweede lid, van bijlage 1 bij de WEC.
13. Om de adequate breedbandinternettoegangsdienst te definiëren zou volgens de door het BIPT aangevatte analyse die erop gericht is de minimale bitsnelheid te herzien, de minimale snelheid van de internettoegang verhoogd worden van 1 Mbps tot ten minste 10 Mbps, of zelfs meer. Het kader van de levering van het geografische element van de universele dienst voor elektronische communicatie staat dus op het punt te worden gewijzigd in België. Dit om aan de eisen van het Wetboek te voldoen en rekening houdende met het werk van het Orgaan van Europese regelgevende instanties voor elektronische communicatie ("Berec") ter zake.
14. Aangezien dit verslag tot doel heeft de toestand van de universele dienst in 2022 te analyseren, hebben de beschouwingen die in de delen hieronder zijn opgenomen geen betrekking op de toekomstige ontwikkeling van de universele dienst. De levering van een internettoegangsdienst (1 Mbps) en van een dienst voor vaste telefonie blijven voorlopig dus de belangrijkste onderdelen van het vaste geografische element van de universele dienst.

---

<sup>4</sup> Artikel 70, § 1, van de WEC.

<sup>5</sup> Koninklijk besluit van 2 april 2014 tot vastlegging van de bitsnelheid voor functionele internettoegang in het kader van de verstrekking van het geografische element van de universele dienst inzake elektronische communicatie (hierna "koninklijk besluit van 2 april 2014").

15. De informatie hieronder wijst erop dat het niet noodzakelijk is om een aanbieder aan te duiden voor het geografische element van de universele dienst teneinde de rechten van de consumenten te garanderen, noch in termen van de beschikbaarheid van de dienst, noch in termen van kwaliteit of betaalbaarheid.

## 2.1.2. Beschikbaarheid van de adequate breedbandinternettoegang

### 2.1.2.1. Atlas "van vaste lijnen" en "mobiel" van het BIPT

16. Sinds april 2016 publiceert het BIPT een "atlas" van de dekking inzake vaste internettoegang, die beschikbaar is op het dataportaal van het BIPT<sup>6</sup>.
17. De gepubliceerde kaarten geven de beschikbare dekking weer van de vaste breedbandnetwerken in België, op het niveau van de statistische sectoren. Het percentage van de huishoudens die op de breedbandtoegangsdienst kunnen worden aangesloten, wordt aangegeven volgens de verschillende downloadsnelheden (1, 10, 30, 50 en 100 Mbps). Binnenkort zal trouwens een update van de atlas van vaste lijnen worden gepubliceerd om rekening te houden met de jongste gegevens van juli-augustus 2022.
18. Zoals hierboven vermeld, is de snelheid van de functionele internettoegang vastgesteld op 1 Mbps in het kader van de universele dienst. Op basis van de gegevens van de toekomstige kaarten waarover het BIPT beschikt, kan worden geconcludeerd dat het aandeel huishoudens die via een vast netwerk een snelheid van 1 Mbps kunnen genieten, 99,9% bedraagt. De functionele internettoegang in het kader van de universele dienst moet enkel worden verzekerd op de hoofdverblijfplaats van de consumenten<sup>7</sup>.
19. In het vooruitzicht van een volgende herdefinitie van de snelheid waarmee een adequate breedbandinternettoegang mogelijk is, wordt ook de dekking van de vaste breedbandnetwerken voor de drempels van 10 en 30 Mbps weergegeven. In geval van de bitsnelheid van 10 Mbps zijn 99,9% van de huishoudens gedekt en wat 30 Mbps betreft bereikt dat aandeel 99,7%.
20. De universele dienst is technologie-neutraal, wat impliceert dat zowel draadverbindingen als draadloze verbindingen mogelijk zijn<sup>8</sup>.
21. De cijfers waar het BIPT over beschikt geven de volgende resultaten voor 4G-dekking<sup>9</sup> in termen van grondgebied:

| Operator      | 4G-dekking |
|---------------|------------|
| Orange        | 99,14%     |
| Proximus      | 99,5%      |
| Telenet Group | 98,75%     |

Figuur 1. Dekking van het nationale grondgebied door de drie mobiele 4G-operatoren.

<sup>6</sup> <https://www.bipt-data.be/nl/projects/atlas/landline>

<sup>7</sup> Artikel 70, § 4, van de WEC.

<sup>8</sup> Considerans 214 van het Wetboek.

<sup>9</sup> [Kwalitatieve studie van vaste en mobiele breedbandnetwerken in België](#), blz. 24.

22. Wat de ontwikkeling van 5G betreft heeft het BIPT op 20 juli 2022 de laatste fase van de veiling van het radiospectrum afgerond. Dankzij die ontwikkeling zal de dekking in de witte zones uitgebreid kunnen worden via "Fixed Wireless Access" (of FWA). Dankzij die technologie kan immers een ultrasnelle internetdienst verstrekt worden via een draadloze verbinding ( $\geq 100$  Mbps), wat een oplossing kan vormen in de zones waarin de ontwikkeling van de vaste netwerken complex blijkt. De 5G-frequenties zijn pas in de zomer van 2022 toegewezen, zodat de dekking van het 5G-netwerk van de verschillende operatoren op het Belgische grondgebied nog niet in kaart is gebracht.
23. Er zijn satellietaanbieders aanwezig op het gehele grondgebied<sup>10</sup>.
24. Tevens dient erop te worden gewezen dat de dekking van de witte zones kan worden ontwikkeld via een radiogolfoplossing. Deze oplossing bestaat erin om, via een straalverbinding, de straatverdeelkast te verbinden met de centrale van de operator (in plaats van een rechtstreekse verbinding via glasvezel). De kosten van de radioverbindingen in de witte zones zijn overigens in 2018 verlaagd, om het gebruik ervan aan te moedigen.
25. Bovendien hebben sommige overheden onlangs projecten gelanceerd om de dekking van vast internet te verbeteren. Dat element komt uitvoerig aan bod in punt 2.1.2.3.

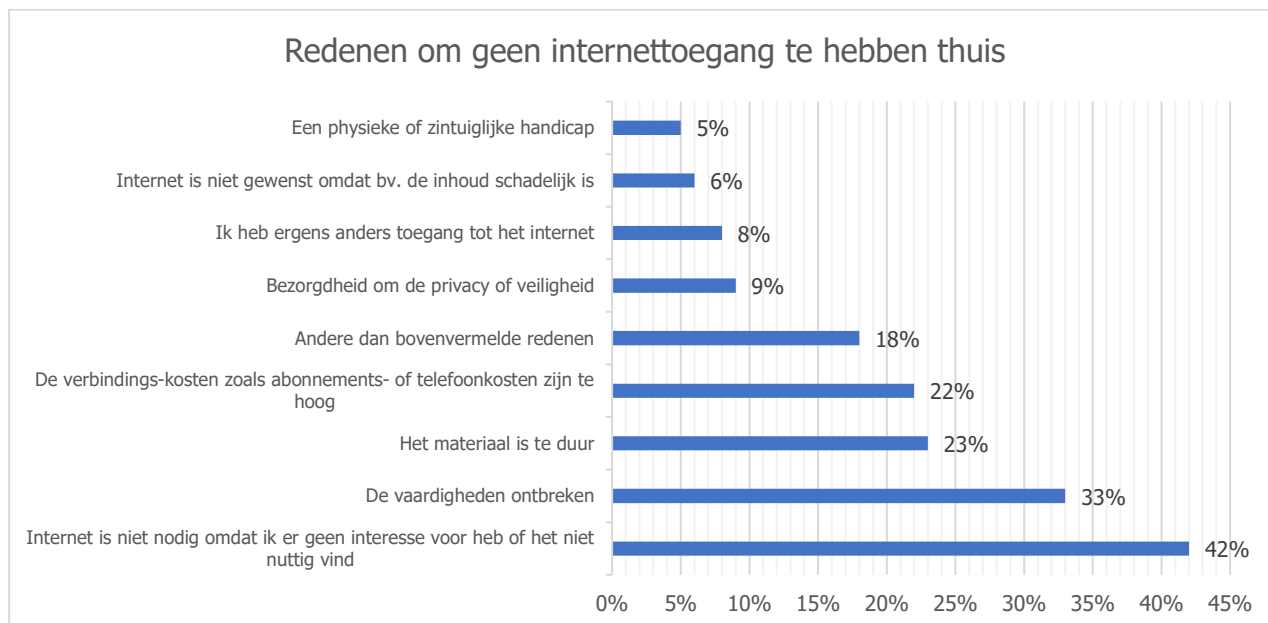
#### ***2.1.2.2. ICT-enquête bij de huishoudens en individuen<sup>11</sup>***

26. Volgens de ICT-enquête bij huishoudens en individuen, beschikt 94% van de Belgische huishoudens in 2022 daadwerkelijk over een internetaansluiting. Huishoudens met kinderen hebben daarbij duidelijk vaker een internetaansluiting dan huishoudens zonder kinderen (99% tegenover 93%).
27. De onderstaande grafiek geeft de redenen weer waarom Belgische huishoudens niet over een internetverbinding beschikken.

---

<sup>10</sup> Zie bijv. de mededeling van de Europese Commissie (EC): [Broadband for all](#)

<sup>11</sup> [ICT-gebruik in huishoudens | Statbel \(fgov.be\)](#)



*Figuur 2. Redenen aangevoerd door de huishoudens die niet over een internetverbinding beschikken (bron: ICT-gebruik in huishoudens 2022)*

28. De redenen aangevoerd door huishoudens die thuis niet over een internetverbinding beschikken hebben niet enkel te maken met de abonnements- of verbindingskosten, maar ook met andere aspecten, zoals het gebrek aan interesse (42%) en het gebrek aan vaardigheid (33%). Pas daarna verschijnen de financiële aspecten, namelijk apparatuur te duur (23%) en de verbindingskosten (22%). Die aandelen blijven evenwel niet verwaarloosbaar en dat meer in het bijzonder voor huishoudens met beperkte inkomsten.
29. Er zijn ook verschillen te zien tussen huishoudens en dat onderscheid varieert met name volgens het inkomensniveau. In 2022 bedraagt het percentage internetaansluitingen thuis namelijk 99% bij de 20% rijkste huishoudens, terwijl dat 88% is bij de 20% armste huishoudens. Deze resultaten wijzen op een moeilijkheid voor talrijke arme gezinnen om zich van de apparatuur te voorzien.
30. Niettemin moet ook worden vermeld dat de digitale kloof verkleint. Het percentage internetaansluitingen thuis bij de armste huishoudens dat waargenomen is in 2022 (88%) vertegenwoordigt een stijging met 7,3% ten opzichte van 2021 (82%). Bij de rijkste bedraagt die stijging ongeveer 1% (van 98% naar 99%). Dat betekent dat het verschil tussen deze twee categorieën huishoudens kleiner wordt: 16 procentpunten in 2021 tegenover 11 procentpunten in 2022.

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

31. Enkele initiatieven ter verbetering van de connectiviteit in België beginnen concrete vorm aan te nemen.
32. In oktober 2021 heeft minister van Telecommunicatie het nationale breedbandplan gelanceerd. Dat plan beoogt de witte zones, waar de netwerken met zeer hoge snelheid die

een downloadsnelheid van minstens 100 Mbps bieden nog niet beschikbaar zijn en waar geen enkele operator voor 2025 plannen heeft om zo'n netwerk aan te leggen, weg te werken. Dat plan gaat gepaard met een oproep tot het indienen van projecten, waarvoor een financiële steun van 40,7 miljoen euro wordt uitgetrokken. Het budget zal worden toegekend in de vorm van subsidies aan de operatoren om de vaste netwerken met zeer hoge capaciteit (of "VHCN") in die zones aan te leggen. De federale overheidsdienst Economie, KMO, Middenstand en Energie is ermee belast die oproep tot het indienen van projecten te organiseren.

33. Naast de acties die op federaal niveau lopen kunnen we ook het Waalse plan vermelden waarin een oproep is gelanceerd om "Connectivité avancée"-projecten in te dienen<sup>12</sup>. Dat plan in uitvoering heeft tot doel de zones met een tekort aan vaste connectiviteit (witte en grijze zones) die op het Waalse grondgebied nog overblijven, te doen verdwijnen met behulp van diverse technologieën als alternatief voor ondergrondse glasvezel (radiogolftechnologie, micro-trenching, 5G-technologie op de 3,5Ghz-band en andere technologieën).
34. Bovendien heeft de Duitstalige Gemeenschap op 16 mei 2022 een protocolakkoord gesloten met Proximus en Ethias om op het grondgebied van de Duitstalige Gemeenschap (inclusief in de meest landelijke gebieden) glasvezel uit te rollen. Die uitrol zal beginnen in 2023 en zal er tegen 2026 voor zorgen dat het hele grondgebied van de Duitstalige Gemeenschap toegang heeft tot een glasvezelaansluiting.
35. In een persbericht van 29 juni 2022<sup>13</sup> kondigt Proximus ook zijn plan aan om tegen 2032 zijn glasvezeldekking uit te breiden tot 95% van de Belgische woningen en ondernemingen, mits een definitief akkoord wordt bereikt met Belgische financiële partners, waaronder I4B (The Belgian Infrastructure Fund). Meer details over die aanleg zullen worden verstrekt zodra het definitieve akkoord, dat er normaal gezien tegen het einde van het jaar moet komen, gesloten is.
36. Deze initiatieven houden strikt genomen geen verband met de universele dienst aangezien ze erop gericht zijn de levering te vergemakkelijken van een internetdienst met een hogere snelheid dan die welke in het kader van de universele dienst vastgesteld is. Ze zijn echter interessant aangezien ze erop gericht zijn de internetdekking op een alomvattende manier te verbeteren.

### **2.1.3. Kwaliteit**

37. De diensten die bij wijze van geografisch element van de universele dienst worden verstrekt, zijn beschikbaar op het gehele nationale grondgebied met een kwaliteitsniveau dat overeenkomstig de artikelen van bijlage 1 bij de WEC wordt bepaald.<sup>14</sup>
38. Doordat geen aanbieder aangewezen is, bevat dit verslag evenwel geen statistieken in verband met de kwaliteitseisen voor de verstrekking van het geografische element van de universele dienst.

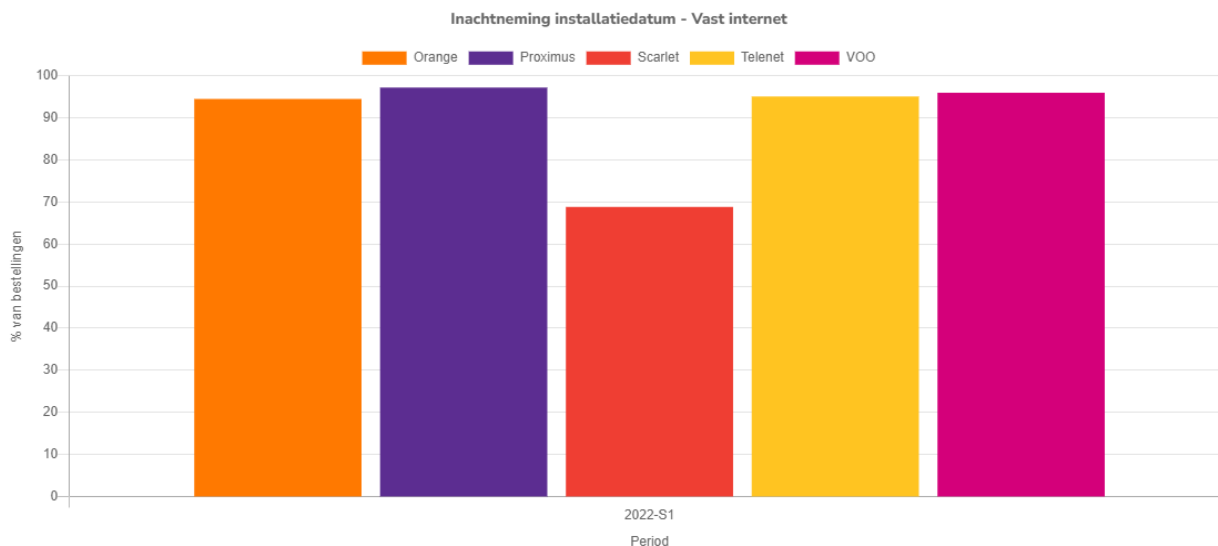
---

<sup>12</sup> [Un appel à projets pour tester de nouvelles solutions innovantes « last mile » dans les zones blanches et grises | DigitalWallonia.be](#)

<sup>13</sup> [Proximus kondigt ambitie aan om dekkingsgraad voor fiber uit te breiden tot 95% van de Belgische woningen en bedrijven, met de ambitie om 100% gigabit coverage te bereiken tegen 2032 | Proximus-groep](#)

<sup>14</sup> Art. 69, § 1, van de WEC.

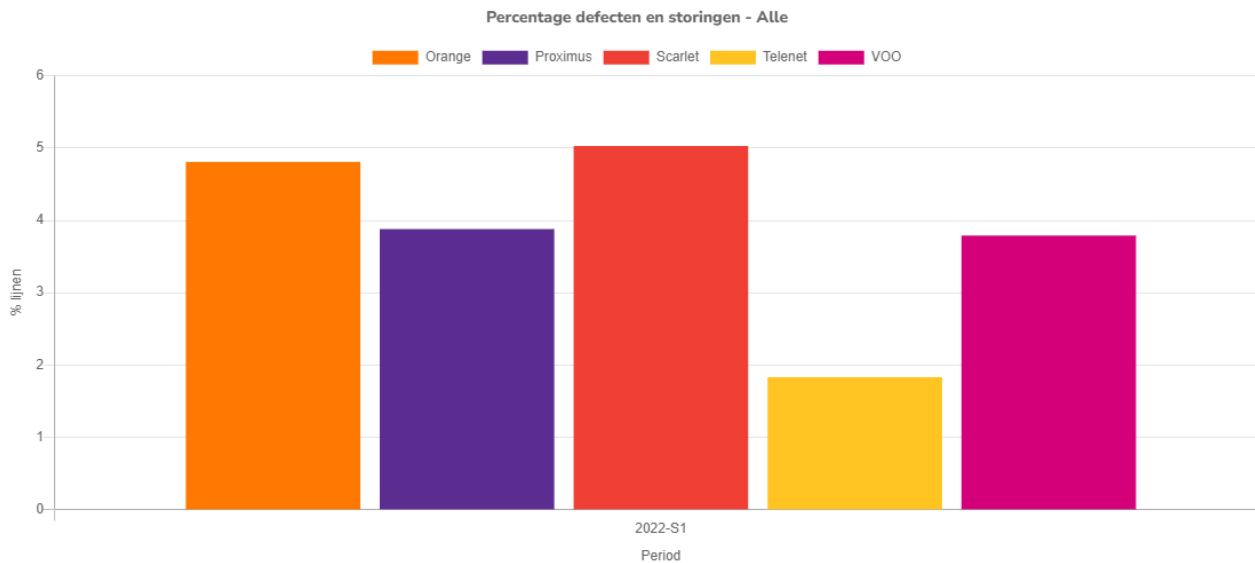
39. Het BIPT houdt evenwel toezicht op het kwaliteitsniveau van de elektronische-communicatiediensten aan de hand van de kwaliteitsbarometer die elk semester wordt bijgewerkt.
40. De kwaliteitsbarometer<sup>15</sup> geeft een overzicht van de dienstverlening van bepaalde operatoren in de loop van de eerste helft van 2022 met betrekking tot verscheidene indicatoren. Met de publicatie van deze indicatoren kunnen de consumenten geïnformeerd worden maar kan ook de concurrentie gestimuleerd worden door de operatoren aan te zetten hun dienstverlening te verbeteren.
41. Deze kwaliteitsindicatoren werden ingevoerd krachtens het besluit van het BIPT van 15 juli 2015 betreffende de indicatoren voor de kwaliteit van de diensten<sup>16</sup>. In dat besluit worden de kwaliteitsindicatoren bepaald die gestoeld zijn op de wettelijke voorschriften inzake kwaliteit van de universele dienst, die van kracht waren voor de omzetting van het Wetboek. Hoewel ze geïnspireerd zijn door deze laatste, werden deze indicatoren gemoderniseerd om realistische doelstellingen te bepalen en afgestemd te zijn op de technologische ontwikkelingen op de markt.
42. Ziehier enkele voorbeelden van inlichtingen die de kwaliteitsbarometer verschaft:
- de inachtneming van de aangekondigde datum voor de indienststelling van vast internet:



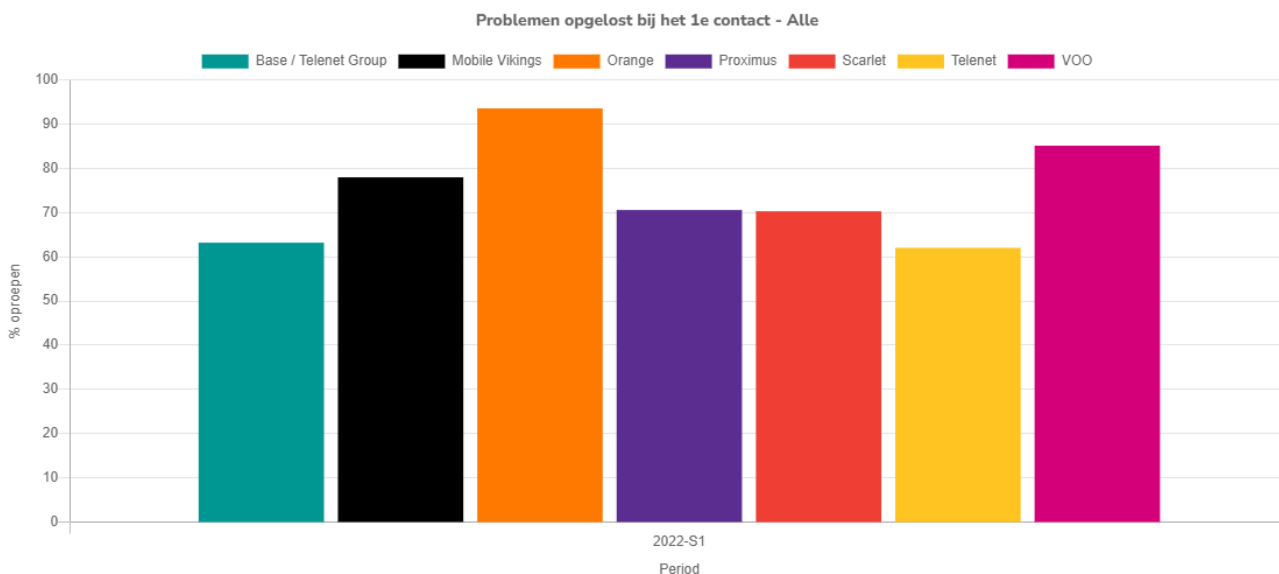
- het aandeel toegangslijnen waarop een defect of een storing werd vastgesteld, met uitsluiting van de problemen die toegeschreven kunnen worden aan de apparatuur en aan de installatie van de klant:

<sup>15</sup> <https://www.bipt-data.be/nl/projects/barometer>

<sup>16</sup> [Besluit van de Raad van het BIPT van 15 juli 2015 betreffende de indicatoren voor de kwaliteit van de diensten](#)



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



#### 2.1.4. Betaalbaarheid

##### *Tariefvergelijker van het BIPT: gegevens van december 2022*

43. De tariefvergelijker van het BIPT is een tool die de consument de mogelijkheid biedt om de voor hem meest voordelige optie te zoeken tussen alle op de Belgische particuliere markt beschikbare tariefplannen<sup>17</sup>. De tarief tool vergelijkt verscheidene aanbiedingen die

<sup>17</sup>[www.bestetarief.be](http://www.bestetarief.be)

beantwoorden aan de kenmerken die de gebruiker invoert. De resultaten variëren dus naargelang van de woonplaats en de behoeften van de betrokken persoon.

44. De hieronder voorgestelde tariefgegevens zijn in december 2022 uit de tariefvergelijker gehaald. De voormelde kosten betreffen *standalone* tariefplannen waarbij de activerings- en installatiekosten in 3 jaar afgeschreven worden.
45. De tariefvergelijker omvat ook diverse aanbiedingen die vaste telefonie en vast internet in bundels combineren.

#### Vaste telefonie

46. Opgemerkt wordt dat volgens de studie van het BIPT betreffende de situatie van de elektronische-communicatie- en televisiemarkt<sup>18</sup>, vaste telefonie in 90% van de gevallen deel uitmaakt van een bundel, tegenover 10% dat *standalone* wordt gekocht. Bovendien hebben minder mensen behoefte aan een toegang tot het vaste telefoonnetwerk. Het totale aantal toegangen tot het vaste telefoonnetwerk daalt (-9,4%), net als het spraakverkeer via vaste telefonie (-19,7% op een totaal van 5,18 miljard minuten). Dat kan onder meer worden verklaard doordat mobiele abonnementen steeds vaker onbeperkt bellen mogelijk maken en door het toenemende gebruik van diverse apps voor (video)gesprekken.
47. Evenals de verslagen van 2020 en 2021 identificeert dit verslag dus verbruikspatronen voor een laag en gemiddeld verbruik van vaste telefonie.
48. Voor het patroon met een laag maandelijks verbruik wordt rekening gehouden met het volgende verbruik:
  - 25 gemaakte oproepen per maand:
    - 15 oproepen van 5 minuten gemaakt naar vaste nummers;
    - 10 oproepen van 2 minuten gemaakt naar mobiele nummers.
49. Voor dat patroon lijst de tariefvergelijker aanbiedingen op waarvan de gemiddelde maandelijkse kostprijs (hierna "GMK")<sup>19</sup> tussen € 29,43 en € 32,56 ligt, wanneer de vaste telefonie *standalone* wordt gekocht. Als deel van een bundel met daarin ten minste vast internet zonder enige specificatie liggen de GMK tussen € 33,20 en € 67,73.
50. De patronen met een gemiddeld maandelijks verbruik werden dan weer opgesteld op basis van het volgende verbruikspatroon:
  - 70 gemaakte oproepen per maand:
    - 53 oproepen van 5 minuten gemaakt naar vaste nummers;
    - 17 oproepen van 2 minuten gemaakt naar mobiele nummers.
51. Voor dat gemiddelde verbruikspatroon lijst de tariefvergelijker aanbiedingen op waarvan de GMK tussen € 35,84 en € 39,94 liggen, wanneer de vaste telefonie *standalone* wordt gekocht.

---

<sup>18</sup> [Mededeling van 3 juni 2022 betreffende de status van de elektronische communicatie- en tv markt \(2021\)](#), blz. 34 en 66

<sup>19</sup> De vergeleken GMK weerspiegelen niet alleen de abonnementskosten, maar ook de afschrijving van de installatie- en/of activeringskosten in 3 jaar. Dat betekent concreet dat we veronderstellen dat de gebruiker het gekozen tariefplan gemiddeld voor een periode van 3 jaar zal houden, en in die tijd gemiddeld het bedrag van de GMK zal betalen. Bovendien merken we op dat de schommelingen van de GMK die in dit deel opgenomen zijn, betrekking hebben op het beste resultaat voor elke operator zonder het effect van de promoties.

Als deel van een bundel met daarin ten minste vast internet zonder enige specificatie liggen de GMK tussen € 39,77 (edpnet) en € 75,11 (Proximus).

### Vast internet

52. De bitsnelheid van functionele internettoegang is vastgesteld op 1 Mbps. Voor de tariefplannen voor vast internet die op de Belgische markt worden aangeboden wordt echter een veel hogere snelheid geadverteerd. Het door de tariefvergelijker geïdentificeerde verbruikspatroon dat het dichtst aanleunt bij de universele dienst, is dat van een gemiddeld verbruik (met een bitsnelheid van ten minste 50 Mbps en een volume van ten minste 50 GB).
53. Volgens de tariefvergelijker variëren de gemiddelde maandelijkse kosten van aanbiedingen lager dan € 100 voor het gemiddelde patroon tussen € 26,64 en € 47,88<sup>20</sup>.
54. Sommige operatoren hebben overigens ook goedkopere aanbiedingen voor de meest kwetsbare huishoudens. Dat is de reden waarom de meest betaalbare aanbiedingen waarmee ten minste internettoegang op een vaste locatie met een bitsnelheid van minstens 1 Mbps mogelijk is, eveneens weergegeven zijn. Het is evenwel mogelijk dat ze niet overal op het grondgebied beschikbaar zijn (zie dekkingszones van de verschillende operatoren, witte zones, enz.). Dit zijn de aanbiedingen in stijgende volgorde van de prijs van het abonnement:

| Operator                                  | Naam van het plan       | Soort technologie   | Karakteristieken <sup>21</sup>                                                                                                      | Maand-abonnement <sup>22</sup> |
|-------------------------------------------|-------------------------|---------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|
| <b>Telenet<sup>23</sup></b>               | Essential Internet FIVE | Kabeltechnologie    | 50 GB & max. snelheid van 5 Mbps                                                                                                    | € 5                            |
|                                           | Essential Internet TEN  | Kabeltechnologie    | 150 GB & max. snelheid van 30 Mbps                                                                                                  | € 10                           |
| <b>Orange</b>                             | Home Flybox 15 GB       | Mobiele technologie | 15 GB & max. snelheid van 210 Mbps                                                                                                  | € 17                           |
|                                           | Home Flybox 150 GB      | Mobiele technologie | 150 GB (gespreid over 50 GB overdag en 100 GB 's avonds tussen 18 uur en 6 uur en tijdens het weekend) & max. snelheid van 210 Mbps | € 20                           |
| <b>Scarlet (lowcostmerk van Proximus)</b> | Loco                    | xDSL-technologie    | 50 GB & max. snelheid van 30 Mbps                                                                                                   | € 23                           |
| <b>United Telecom</b>                     | Surf@Home VDSL          | xDSL-technologie    | onbeperkt downloaden & max. snelheid van 100 Mbps                                                                                   | € 23,99                        |

<sup>20</sup> Als de satellietoperator Starlink mee beschouwd zou worden, zou de bovengrens van de GMK op € 92,78 liggen.

<sup>21</sup> Voor de identificatie van deze aanbiedingen is dus geen enkele specificatie van het datavolume in beschouwing genomen. Het BIPT stelt in dat geval voor dat de consumenten zelf oordelen of hiermee aan hun behoeften is voldaan.

<sup>22</sup> Naast de abonnementskosten kunnen er ook nog activerings- en/of installatiekosten zijn.

<sup>23</sup> Zijn twee plannen die hierna worden vermeld, passen in het kader van het structurele en duurzame programma van Telenet onder de naam "Telenet Essential Internet" en worden aangeboden aan personen met een kwetsbare financiële situatie. Ze zijn maar onder bepaalde voorwaarden beschikbaar; de informatie daarover is te vinden via de volgende link: [Alles over Telenet Essential Internet](#). Omdat ze niet voor iedereen toegankelijk zijn, verschijnen die plannen niet in de tariefvergelijker van het BIPT.

|                 |                    |                  |                                              |         |
|-----------------|--------------------|------------------|----------------------------------------------|---------|
| <b>Proximus</b> | Internet Essential | xDSL-technologie | 100 GB & max. snelheid van 50 Mbps           | € 25    |
| <b>edpnet</b>   | VDSL XS            | xDSL-technologie | onbeperkt surfen & max. snelheid van 20 Mbps | € 25,95 |

55. In het kader van de sociale tarieven is ook de betaalbaarheid van de vaste diensten, en meer bepaald vast internet geanalyseerd door het BIPT op verzoek van de minister van Telecommunicatie. Die analyse wordt grondiger besproken in deel 3.2 van dit verslag.

### **2.1.5. Conclusie in verband met het geografische element**

56. Op het stuk van beschikbaarheid van de universele dienst geniet België een goede vaste dekking voor de huidige drempel van 1 Mbps (99,9%).

57. In termen van kwaliteit laten de indicatoren opgenomen in de door het BIPT gepubliceerde kwaliteitsbarometer goede resultaten zien. Bij gebrek aan aanwijzing van een aanbieder, hebben deze indicatoren niet nadrukkelijk betrekking op de verrichting van de universele dienst maar sporen ze de operatoren aan om hun dienstverlening algemeen te verbeteren.

58. Wat betaalbaarheid betreft, tonen de gegevens die uit de tariefvergelijker afkomstig zijn aan dat de prijzen van de diensten voor vaste telefonie en vast internet, voor een laag tot gemiddeld verbruik, zeer verschillend zijn afhankelijk van het gekozen tariefplan. De consumenten hebben dan ook de mogelijkheid om tussen verschillende aanbiedingen te kiezen en, als ze dat wensen, zich te richten op de goedkoopste, die vaak bij de kleinste operatoren te vinden zijn. Vandaar het belang om altijd de tariefvergelijker te gebruiken om de meest betaalbare aanbiedingen op de markt te vinden.

59. Bovendien komen sommige categorieën van personen die zich in een kwetsbare situatie bevinden, in aanmerking voor tariefkortingen op de diensten voor vaste telefonie en vast internet. Die kortingen worden toegekend bij wijze van sociaal tarief en worden nader beschreven in het volgende deel.

60. Er kan dan ook worden geconcludeerd dat het niet noodzakelijk is om een universeledienstverlener aan te duiden teneinde de beschikbaarheid, kwaliteit en betaalbaarheid van deze dienst te garanderen. Deze conclusie doet geen afbreuk aan de herziening van de minimumsnelheid voor internettoegang die in 2023 zal worden aangeboden naar aanleiding van de wijziging van artikel 70, § 1, van de WEC en van artikel 16, tweede lid, van bijlage 1 bij de WEC.

## **2.2. Sociaal element van de universele dienst**

### **2.2.1. Context**

61. Het sociale element van de universele dienst inzake elektronische communicatie behelst in 2022 de toekenning van tariefkortingen voor vaste telefonie en vast internet.

62. De verschillende categorieën van begunstigden, alsook de toegekende kortingen zijn opgenomen in de tabel hieronder.

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

*Figuur 3. Overzicht van de categorieën van begunstigden en toegekende kortingen (bron: artikelen 22 en 38 van de bijlage bij de WEC)*

63. Om het sociaal tarief te krijgen, richt de gebruiker een verzoek aan de operator van zijn keuze die deze kortingen aanbiedt, met name Proximus, Mobile Vikings, Scarlet, Telenet Group (BASE inbegrepen), Voo of Orange.
64. Vervolgens bezorgt de operator het verzoek aan het BIPT, dat onderzoekt of de persoon in kwestie aan de voorwaarden voldoet. Daarvoor wordt een databank van de begunstigden van het sociaal tarief (hierna "STTS") gebruikt<sup>24</sup>. Deze databank dient als ondersteuning voor de STTS-applicatie, die een (gedeeltelijke) automatisering mogelijk maakt van de verificatie van de toekenningsvoorwaarden door via de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid (hierna "KSZ") de volgende verschillende authentieke gegevensbronnen te raadplegen:
- Rijksregister (om de voorwaarde na te gaan dat er niet meer dan één begunstigde per gezin is, alsook de voorwaarden in verband met de gezinssamenstelling);
  - de POD Sociale Integratie (om de voorwaarde inzake het leefloon te controleren);

<sup>24</sup> Zie artikel 22, § 2, van de bijlage bij de WEC.

- FOD Financiën (om de inkomensvoorwaarde te controleren);
- Directoraat-generaal Personen met een handicap of DGPH (om de voorwaarde inzake de handicap te controleren);
- Federaal agentschap voor beroepsrisico's of FEDRIS (om de voorwaarde inzake de handicap te controleren).

65. Wanneer in de KSZ voldoende informatie beschikbaar is, meldt de STTS-applicatie aan de operator dat hij het sociaal tarief mag toepassen. Indien het onmogelijk is om via de KSZ voldoende informatie te krijgen, wordt het dossier verzonden naar het STTS-team van het BIPT, dat dan een manuele verificatie van de toekenningsvoorwaarden uitvoert.
66. Dankzij de toegang tot de gegevensbronnen waarmee de hierboven vermelde toekenningsvoorwaarden gecontroleerd kunnen worden, beperkt het systeem de manuele procedures die het BIPT moet uitvoeren tot de volgende categorieën van begunstigen:
- personen met een auditieve beperking;
  - personen bij wie een laryngectomie is uitgevoerd;
  - militaire oorlogsblinden;
  - personen die blijvend arbeidsongeschikt en invalide zijn.
67. Zo moeten soms ook bepaalde voorwaarden betreffende de andere categorieën van begunstigen manueel worden gecontroleerd. Dat is met name het geval voor de personen van wie het inkomen is gewijzigd na ontvangst van het laatste aanslagbiljet (pensioen, recente invaliditeit, ...).
68. Het BIPT verifieert overigens maximaal een keer om de twee jaar of de huidige begunstigen nog altijd voldoen aan de toekenningsvoorwaarden.

### 2.2.2. STTS-cijfergegevens

69. De cijfers hieronder werden gegenereerd door de STTS-applicatie.
70. Het sociaal tarief was in september 2022 toegekend aan 211.577 begunstigen.
71. De tabellen hieronder geven de activiteit van de databank in 2021 en 2022 (9 eerste maanden) weer en maken daarbij een onderscheid tussen de geautomatiseerde procedure (figuur 4) en de manuele procedure (figuur 5).

| Resultaat                                                                                      | 2021       |        | 2022 (januari tot september) |        |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|--------|------------------------------|--------|
|                                                                                                | # dossiers | %      | # dossiers                   | %      |
| <b>Ja (versturen van een geautomatiseerd antwoord aan de operator die de aanvraag indient)</b> | 17.300     | 40,95% | 16.061                       | 41,70% |

|                                                                                                               |        |        |        |        |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|--------|--------|--------|
| <b>Nee, wegens ander sociaal tarief binnen het huishouden (versturen van een brief gegenereerd door STTS)</b> | 1.318  | 3,12%  | 947    | 2,45%  |
| <b>Nee, want beantwoordt niet aan de voorwaarden (versturen van een brief gegenereerd door STTS)</b>          | 23.629 | 55,93% | 21.512 | 55,85% |
| <b>Totaal</b>                                                                                                 | 42.247 | 100%   | 38.520 | 100%   |

Figuur 4. Aanvragen voor een sociaal tarief ingediend in 2021 en 2022 en resultaat van de verificatie van de toekenningsvoorwaarden door de STTS-applicatie

| Resultaat                                                               | 2021       |        | 2022 (januari tot september) |        |
|-------------------------------------------------------------------------|------------|--------|------------------------------|--------|
|                                                                         | # dossiers | %      | # dossiers                   | %      |
| <b>Ja, na beslissing van het BIPT (manueel)</b>                         | 2.053      | 9,98%  | 2.051                        | 10,35% |
| <b>Nee, na beslissing van het BIPT (manueel)</b>                        | 1.400      | 6,80%  | 1.122                        | 5,66%  |
| <b>Nee, door afsluiten wegens uitblijven van antwoord (automatisch)</b> | 17.122     | 83,22% | 16.648                       | 83,99% |
| <b>Totaal</b>                                                           | 20.575     | 100%   | 19.821                       | 100%   |

Figuur 5. Manuele verwerking van de aanvragen van een sociaal tarief in 2021 en 2022

72. Van 1 januari 2021 tot 30 september 2022 was voor slechts 6.626 dossiers van de 80.767 aanvragen voor een sociaal tarief, een manuele behandeling nodig (d.i. 8,20%).
73. Zoals hierboven aangegeven, verifieert het BIPT, parallel met de behandeling van de nieuwe aanvragen, maximaal een keer om de twee jaar, of de huidige begunstigen nog altijd voldoen aan de toekenningsvoorwaarden.
74. Die procedure is ook deels geautomatiseerd en de manuele behandeling beperkt, zoals blijkt uit de twee figuren hieronder. Van 1 januari 2021 tot 30 september 2022 was voor slechts 4920 dossiers van de 152.443 geverifieerde dossiers een manuele behandeling nodig (d.i. 3,23 %).

| Resultaat              | 2021       |        | 2022 (januari tot september) |        |
|------------------------|------------|--------|------------------------------|--------|
|                        | # dossiers | %      | # dossiers                   | %      |
| <b>Ja (geen actie)</b> | 69.751     | 87,86% | 67.524                       | 92,43% |

|                                                                                                           |        |        |        |       |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|--------|--------|-------|
| <b>Nee wegens ander sociaal tarief binnen het gezin (verzending van een door STTS gegenereerde brief)</b> | 0      | 0,00%  | 0      | 0,00% |
| <b>Nee, want beantwoordt niet aan de voorwaarden (versturen van een brief gegenereerd door STTS)</b>      | 9.640  | 12,14% | 5.528  | 7,57% |
| <b>Totaal</b>                                                                                             | 79.391 | 100%   | 73.052 | 100%  |

Figuur 6. Verificaties van de dossiers in 2021 en 2022 en resultaten gegeven door de STTS-applicatie

| Resultaat                                                             | 2021       |        | 2022 (januari tot september) |        |
|-----------------------------------------------------------------------|------------|--------|------------------------------|--------|
|                                                                       | # dossiers | %      | # dossiers                   | %      |
| <b>Ja, na beslissing van het BIPT</b>                                 | 2.420      | 22,73% | 1.480                        | 25,87% |
| <b>Nee, na beslissing van het BIPT</b>                                | 743        | 6,98%  | 277                          | 4,84%  |
| <b>Nee, door automatisch afsluiten wegens uitblijven van antwoord</b> | 7.482      | 70,29% | 3.964                        | 69,29% |
| <b>Totaal</b>                                                         | 10.645     | 100%   | 5.721                        | 100%   |

Figuur 7. Manuele behandeling van de verificaties van de dossiers in 2021 en 2022

75. Gelet op de bijzonder moeilijke periode die we nu doormaken (gevolgen van de COVID-19-crisis, oorlog in Oekraïne, enz.) vertoont het aantal aanvragen voor een sociaal tarief weer een opwaartse trend.

### 2.2.3. Conclusie betreffende het sociale element

76. Het BIPT merkt een stijging op van het aantal aanvragen inzake het sociale element, dat bestaat in de toekenning van sociale tarieven aan bepaalde categorieën van begunstigen (66.011 aanvragen in 2020-2021 en 80.767 aanvragen in 2021-2022).
77. Bovendien valt te verwachten dat het aantal aanvragen van het sociaal tarief voor de meest kwetsbare huishouden een opwaartse trend zal kennen rekening houdend met, zoals hierboven aangegeven, de moeilijkheden ondervonden in deze periode.

### 3. Hoofdstuk 3. Aanpassing van de wetgeving

#### 3.1. Europees wetboek voor elektronische communicatie omgezet in nationaal recht

78. Er dient eraan te worden herinnerd dat de minimale downloadsnelheid die vandaag op grond van het koninklijk besluit van 2 april 2014 vastgelegd is op 1 Mbps, opwaarts zal worden herzien om overeenkomstig de reglementaire wijzigingen die voortvloeien uit de omzetting van het Wetboek de adequate breedbandinternettoegangsdienst te definiëren.
79. De belangrijkste elementen van de omzetting inzake de universele dienst zijn hieronder vermeld.

#### ***Aanduiding van de aanbieder van het geografische element***

80. Het Wetboek bepaalt dat het slechts bij uitzondering mogelijk is om een of meer universeledienstverleners aan te duiden, indien die noodzaak naar behoren is aangetoond, met name aan de hand van een geografische opmeting. Pas wanneer de resultaten ervan uitwijzen dat noch normale commerciële omstandigheden, noch andere mogelijke politieke middelen voor een adequate internettoegang kunnen zorgen alsook voor toegang tot spraakcommunicatiediensten, kunnen gepaste universeledienstverplichtingen worden opgelegd<sup>25</sup>.
81. Artikel 71, zoals gewijzigd door de wet van 21 december 2021 bepaalt voortaan dat het geografische onderzoek een cruciale rol speelt in deze analyse. Zoals hierboven vermeld wordt het geografische onderzoek uitgevoerd door het BIPT<sup>26</sup> via de Atlas-dekkingskaarten. Artikel 71 voorziet voortaan in een systeem van trapsgewijze aanwijzing waarbij een aanbieder enkel aangewezen wordt indien in één of meer welbepaalde geografische zones het vaste geografische element van de universele dienst niet wordt verstrekt aan éénieder die hiertoe een redelijk verzoek indient. De aanwijzing is beperkt tot die specifieke zones. Dat artikel

---

<sup>25</sup> Zie in die zin ook considerans 230 van het Wetboek: "Als, na een gepaste beoordeling, rekening houdend met de resultaten van het geografisch onderzoek van de netwerkuitrol door de bevoegde instantie, of met de meest recente informatie waarover de lidstaten beschikken voordat de resultaten van het eerste geografische onderzoek beschikbaar zijn, blijkt dat waarschijnlijk noch de markt, noch mechanismen voor overheidsinterventie eindgebruikers in bepaalde gebieden zullen kunnen uitrusten met een verbinding die adequate breedbandinternettoegangsdienst, zoals door de lidstaten gedefinieerd, en spraakcommunicatiediensten op een vaste locatie mogelijk maakt, moeten de lidstaten bij wijze van uitzondering verschillende aanbieders of groepen aanbieders van die diensten kunnen aanwijzen in de verschillende relevante delen van het nationale grondgebied. Naast het geografische onderzoek moeten de lidstaten waar nodig een beroep kunnen doen op alle aanvullende onderbouwing waarmee zij kunnen vaststellen in hoeverre adequate breedbandinternettoegangs- en spraakcommunicatiediensten op een vaste locatie beschikbaar zijn. Die aanvullende onderbouwing kan onder meer gegevens omvatten waarover de nationale regelgevende instanties beschikken in het kader van de marktanalyseprocedure en de gegevens van de gebruikers. De lidstaten moeten universeledienstverplichtingen ter ondersteuning van de beschikbaarheid van een adequate breedbandinternettoegangsdienst kunnen beperken tot de hoofdlocatie of verblijfplaats van de eindgebruiker. Er mogen geen beperkingen worden gesteld aan de technische middelen waarmee de adequate breedbandinternettoegangs- en spraakcommunicatiediensten op een vaste locatie worden aangeboden, zodat zowel draadverbindingen als draadloze verbindingen mogelijk zijn, noch beperkingen ten aanzien waarvan ondernemingen alle universeledienstverplichtingen of een gedeelte daarvan vervullen".

<sup>26</sup> Artikel 49/1 van de WEC

voorziet in verschillende fasen voordat via een open mechanisme overgegaan wordt tot de aanwijzing van een aanbieder van de universele dienst<sup>27</sup>.

**"Functionele internettoegang" wordt "beschikbare adequate breedbandinternettoegang"**

82. Overeenkomstig het Wetboek verwijst de WEC nu naar het nieuwe begrip "adequate breedbandinternettoegangsdienst".
83. Artikel 84, lid 1, van het Wetboek<sup>28</sup> bepaalt immers dat de lidstaten moeten zorgen voor toegang tot een beschikbare adequate breedbandinternettoegangsdienst en tot spraakcommunicatiediensten op een vaste locatie tegen een betaalbare prijs. De minimumbandbreedte van de adequate breedbandinternettoegangsdienst moet door de lidstaten worden bepaald in het licht van de omstandigheden die zijn vastgesteld in artikel 84, lid 3, van het Wetboek<sup>29</sup>.

---

<sup>27</sup> Zie artikel 71 van de WEC, die bepaalt: "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. Indien het Instituut onder meer op basis van het in artikel 49/1 bepaalde geografisch onderzoek van oordeel is dat in één of meerdere welbepaalde geografische zones het vaste geografische element van de universele dienst niet wordt verstrekt aan éénieder die hiertoe een redelijk verzoek indient, publiceert het op zijn website een mededeling waarin het deze vaststelling motiveert en waarin de aanbieder van adequate breedbandinternettoegangsdiensten en/of spraakcommunicatiediensten uitgenodigd wordt om op vrijwillige basis de dienst te verstrekken in de betrokken geografische zones, zonder compensatie zoals bepaald in de artikelen 100 tot 102.

Indien binnen één maand na de publicatie van de mededeling zich geen aanbieder heeft aangeboden om op vrijwillige basis en zonder vergoeding de dienst te verstrekken in de in de voormelde mededeling aangeduide zone, kan het Instituut overgaan tot een aanwijzing conform paragraaf 3.

§ 3. Na afloop van de in paragraaf 2 vermelde termijn kan het Instituut één of meerdere aanbieders van adequate breedbandinternet-toegangsdiensten en/of spraakcommunicatiediensten aanwijzen om in de betrokken zones het geografische element van de universele dienst aan te bieden overeenkomstig de nadere regels die door de Koning worden vastgesteld, op voorstel van het Instituut of op eigen initiatief, na advies van het Instituut.

Indien een aldus aangewezen aanbieder aantoonbaar dat het aanbieden van het geografische element aanleiding kan geven tot een onredelijke last die vergoed wordt overeenkomstig artikel 101, tweede lid, 1<sup>o</sup>, kan het Instituut overgaan tot de aanwijzing via een open mechanisme waarvan de nadere regels door de Koning worden vastgesteld, op voorstel van het Instituut of op eigen initiatief, na advies van het Instituut.

Indien na afloop van de aanwijzingsprocedure via een open mechanisme geen enkele offerte in aanmerking is genomen, gaat het Instituut over tot een aanwijzing van ambtswege."

<sup>28</sup> Artikel 84, lid 1, van het Wetboek: "De lidstaten zorgen ervoor dat alle consumenten op hun grondgebied tegen een betaalbare prijs, in het licht van de specifieke nationale omstandigheden, op een vaste locatie toegang hebben tot een beschikbare adequate breedbandinternettoegangsdienst en tot spraakcommunicatiediensten, van een op hun grondgebied gespecificeerde kwaliteit, met inbegrip van de aansluiting op het net".

<sup>29</sup> Artikel 84, lid 3, van het Wetboek: "Elke lidstaat bepaalt in het licht van de nationale omstandigheden en de minimumbandbreedte waarover de meerderheid van de consumenten op zijn grondgebied beschikt, en rekening houdend met het Berec-verslag over beste praktijken, de adequate breedbandinternettoegangsdienst voor de toepassing van lid 1, teneinde de bandbreedte te garanderen die nodig is voor sociale en economische participatie in de samenleving. De adequate breedbandinternettoegangsdienst moet de bandbreedte kunnen leveren die nodig is om ten minste het in bijlage V omschreven minimumpakket van diensten te ondersteunen. Uiterlijk op 21 juni 2020 stelt Berec, om bij te dragen aan een consistente toepassing van dit artikel, na raadpleging van belanghebbenden en in nauwe samenwerking met de Commissie, rekening houdend met de beschikbare gegevens van de Commissie (Eurostat), een verslag op over de beste praktijken van de lidstaten om het definiëren van de adequate breedbandinternettoegangsdienst op grond van de eerste alinea te ondersteunen. Dat verslag wordt op gezette tijden geactualiseerd om rekening te houden met technologische vooruitgang en veranderingen in gebruikspatronen van consumenten".

84. Onder de voorwaarden die vastgesteld zijn in artikel 84, lid 3, van het Wetboek merken we met name het feit op dat (i) de bandbreedte ten minste het in bijlage V bij het Wetboek omschreven minimumpakket van diensten zal moeten kunnen ondersteunen en dat (ii) de lidstaten rekening moeten houden met het verslag van Berec.
85. Overeenkomstig artikel 84, lid 3, van het Wetboek heeft Berec op 11 juni 2020 een verslag gepubliceerd over de beste praktijken van de lidstaten om te helpen bij het definiëren van de adequate breedbandinternettoegangsdienst. Het Berec-verslag dat aangenomen is in 2020 somt de volgende criteria op waarmee rekening moet worden gehouden om de bitsnelheid te bepalen: de niveaus van bitsnelheid die beschikbaar zijn voor de meerderheid van de consumenten, de vergelijkingen met andere drempelwaarden die in de overige EU-lidstaten in aanmerking zijn genomen, de verwachtingen inzake uitrol en vraag, de kosten van de universele dienst (als de overwogen drempelwaarde tot hoge kosten leidt, kan voor een lagere drempelwaarde gekozen worden), de potentiële marktverstoringen, enz.
86. Bijlage V bij het Wetboek is omgezet in artikel 16, derde lid, van bijlage 1 bij de WEC, dat bepaalt: "De adequate breedbandinternettoegangsdienst moet de bandbreedte kunnen leveren die nodig is om ten minste volgend minimumpakket van diensten te ondersteunen: e-mail, zoekmachines waarmee allerlei soorten informatie kunnen worden opgezocht en gevonden, online-basisinstrumenten voor opleiding en onderwijs, online-kranten of -nieuws, online goederen en diensten kopen of bestellen, opzoeken van vacatures en instrumenten daarvoor, professionele netwerken, internetbankieren, gebruik van e-overheidsdiensten, sociale media en chatten, gesprekken en videogesprekken (standaardkwaliteit)."
87. Ermee rekening houdend dat de nieuwe, te bepalen bitsnelheid een minimumsnelheid is, en rekening houdende met de diensten die in bijlage V zijn opgesomd, heeft het BIPT zijn analyse aangevat om de minimale downloadsnelheid, die nu vastgesteld is op 1 Mbps, te herzien.

### ***Kwaliteitseisen***

88. Het Wetboek eist dat alle consumenten toegang hebben tot een beschikbare adequate breedbandinternettoegangsdienst en tot spraakcommunicatiediensten "van een op hun grondgebied gespecificeerde kwaliteit", op een vaste locatie.
89. Naar aanleiding van de omzetting van het Wetboek preciseert de WEC dat het geografische element van de universele dienst verstrekt moet worden met een specifiek niveau van kwaliteit vastgelegd door de Koning<sup>30</sup> op voorstel van het Instituut of op eigen initiatief, volgens advies van het Instituut. De kwaliteitseisen zullen dus bij koninklijk besluit worden vastgesteld.

### ***Tariefplafond***

90. Artikel 84 van het Wetboek bepaalt dat alle consumenten "tegen een betaalbare prijs" toegang moeten hebben tot een beschikbare adequate breedbandinternettoegangsdienst en tot spraakcommunicatiediensten op een vaste locatie.
91. Het Wetboek schrijft in artikel 85 voor dat de regulator in overleg met de andere bevoegde instanties de ontwikkeling en het niveau van de retailprijzen moet monitoren. Indien, in het licht van de nationale omstandigheden, blijkt dat de retailtarieven niet betaalbaar zijn omdat

---

<sup>30</sup> Zie de artikelen 4 tot 7 van bijlage 1 bij de wet van 13 juni 2005.

consumenten met een laag inkomen of bijzondere sociale behoeften, geen toegang tot die diensten hebben, dan mogen maatregelen worden getroffen die beogen de betaalbaarheid van een universele dienst voor deze consumenten te garanderen (zie het punt hieronder in verband met de sociale tarieven).

92. De omzettingwet biedt de Koning de mogelijkheid om het tariefplafond te bepalen, indien nodig, na verificatie van de nationale retailprijzen. Wat deze verificatie betreft, verwijst het BIPT naar de nationale prijzenstudie die regelmatig wordt uitgevoerd en die het meer bepaald mogelijk kan maken om de prijsevoluties van de tariefplannen die overeenstemmen met de gebruikte profielen te monitoren.

### 3.2. Sociale tarieven

93. Het opleggen van sociale tarieven voor de breedbandinternetdiensten en telefoondiensten op een vaste locatie is op 21 april 2022 door het BIPT onderzocht op verzoek van de minister van Telecommunicatie. Uit die analyse<sup>31</sup> blijkt dat België duur is voor de vaste diensten in vergelijking met zijn buurlanden en in een bredere Europese context. Dat hoge prijsniveau heeft gevolgen voor de betaalbaarheid van de vaste diensten voor sommige doelgroepen met een beperkt inkomen. Het risico bestaat bovendien dat de betaalbaarheid van de tarieven er zal bij inboeten in de komende periode door de stijging van de retailprijzen<sup>32</sup> en het steeds groter worden van de kosten voor het levensonderhoud.
94. Wat de mobiele dienst betreft, gaf het jaarverslag van 2021 van het BIPT met betrekking tot de monitoring van de universele dienst aan dat de federale regering "*de mogelijkheid om de consument die geniet van het sociaal tarief voor telecom de keuze te laten maken voor mobiele diensten in plaats van vaste*" wenste te onderzoeken<sup>33</sup>. De conclusie van het BIPT was dat de voorwaarden niet vervuld zijn om het toepassingsgebied van de sociale tarieven van de universele dienst uit te breiden naar mobiele abonnementen, overeenkomstig het Europees recht<sup>34</sup>.
95. De voornaamste mobiele operatoren (BASE, Proximus, Telenet en VOO) bieden tegenwoordig op vrijwillige basis een sociaal tarief voor mobiele diensten aan. Het blijft dus belangrijk om de operatoren aan te moedigen om een sociaal tarief voor mobiele diensten te blijven aanbieden op vrijwillige basis.
96. De jaarlijkse enquête die voor consumenten bestemd is en die gepubliceerd is op 12 september 2022<sup>35</sup> vermeldt: "6% van alle respondenten geniet een sociaal tarief voor een telecommunicatiedienst. 12% heeft nog geen aanvraag gedaan en geniet er dus niet van, maar denkt wel er recht op te hebben. Zes op de tien respondenten (63%) denken er geen

<sup>31</sup> [De betaalbaarheid van de vaste telecomdiensten in het kader van de universeledienstverlening | BIPT](#)

<sup>32</sup> Getuige daarvan de tariefverhogingen doorgevoerd in 2022, bijvoorbeeld: [Edpnet augmente ses prix pour la première fois en dix ans - ICT actualité - Data News \(levif.be\)](#) gepubliceerd op 18 januari 2022; [VOO augmentera une partie de ses tarifs le 1er avril | Mon Argent \(lecho.be\)](#) gepubliceerd op 25 februari 2022; [Proximus augmente encore ses prix, Test Achats enrage - Le Soir](#) gepubliceerd op 1 maart 2022; [Mauvaise nouvelle si vous êtes abonnés à cet opérateur: Telenet augmentera ses tarifs en juin de 4,7 pourcents \(sudinfo.be\)](#) gepubliceerd op 27 april 2022; enz.

<sup>33</sup> Regeerakkoord van 30 september 2020, blz. 50: [Regeerakkoord 2020.pdf \(belgium.be\)](#)

<sup>34</sup> [Dossier sociale tarieven in het kader van de universele dienstverlening \(mobiel luik\) | BIPT](#)

<sup>35</sup> [Mededeling van 8 september 2022 over de resultaten van een kwantitatieve enquête en van een statistische analyse met betrekking tot de perceptie door consumenten van de Belgische elektronische-communicatiemarkt | BIPT](#) gepubliceerd op 12 september 2022, blz. 138

recht op te hebben; 19% weet niet waarover het gaat". Bovendien hebben van de 92 respondenten die over een sociaal tarief beschikken, 62% een sociaal tarief voor mobiele telefonie, 70% voor internet en 49% voor vaste telefonie. Die resultaten wijzen erop dat een vijfde van de respondenten niet weet dat het sociaal tarief voor hun telecommunicatiediensten bestaat.

97. Daarbij overweegt de regering een herziening van het sociaal tarief, waarbij niet alleen de categorieën van begunstigen en het niveau van het tarief aangepast zullen kunnen worden, maar ook, en vooral de administratieve stappen van de aanvragers om het sociaal tarief te krijgen, beperkt worden, waardoor de take-up gestimuleerd zal kunnen worden. Op verzoek van de minister van Telecommunicatie had het BIPT immers op zijn website een openbare raadpleging gelanceerd over een eerste voorontwerp van wet met betrekking tot de hervorming van de sociale tarieven inzake elektronische communicatie. Die raadpleging heeft plaatsgevonden tussen 25 november 2021 en 18 januari 2022.
98. Uit de openbare raadpleging blijkt dat om rekening te houden met de vereisten van het Wetboek op het stuk van de universele dienst, het voorontwerp van wet gericht zou moeten zijn op het invoeren van een nieuw systeem van sociale tarieven op basis van de verplichting voor de operatoren om basisaanbiedingen voor te stellen die betrekking hebben op breedbandinternet verzorgd op een vaste locatie. Rekening houdend met de analyse van de reacties op de openbare raadpleging werd het hervormingsontwerp herzien. Het voorziet voortaan in het behoud van het stelsel van sociale tarieven dat momenteel van kracht is voor de huidige begunstigen die hun aanvraag hebben ingediend voor 1 januari 2024 en de invoering van een nieuw sociaal tarief voor vast internet voor een nieuwe categorie van rechthebbenden. De minimale kenmerken van het nieuwe stelsel zullen worden vastgelegd bij koninklijk besluit.
99. De rechthebbenden die op de nieuwe sociale tarieven aanspraak zullen kunnen maken, zijn personen van 18 jaar of ouder die bepaalde soorten van toelagen ontvangen of van wie een gezinslid deze ontvangt vanwege: een openbaar centrum voor maatschappelijk welzijn (OCMW); de FOD Sociale Zekerheid, Directie-generaal Personen met een handicap (FOD SZ DGPH); de Federale Pensioendienst (FPD); regionale instanties die bevoegd zijn voor bejaardenhulp; regionale instanties die bevoegd zijn voor hulp aan kinderen met een fysieke of mentale beperking. Deze categorieën zijn grotendeels vergelijkbaar met die welke gebruikt worden in het kader van de toekenning van het sociaal tarief voor gas en/of elektriciteit en zijn dus prioritair gericht op gezinnen en bejaarden met een laag inkomen, alsook op sommige personen met een fysieke of mentale beperking.
100. Zowel het voorontwerp van wet betreffende de hervorming als het ontwerp van koninklijk besluit betreffende de kenmerken van de basisaanbiedingen werden goedgekeurd op de Ministerraad van 28 oktober 2022 en doorlopen nu het wetgevende proces.
101. Bovendien moet worden opgemerkt dat door de tarieven van de telecommunicatieaanbiedingen te vergelijken, jaarlijks tot € 240 bespaard zou kunnen worden<sup>36</sup>. Het BIPT raadt de consumenten dan ook aan om, met name met behulp van de tool [www.bestetarief.be](http://www.bestetarief.be) geregeld de aanbiedingen te vergelijken die tegen een lagere kostprijs aan hun behoeften kunnen voldoen en van plan en/of operator te veranderen als ze dat opportuun achten.

---

<sup>36</sup> [Jaarlijkse besparing tot 240€ door tariefvergelijking telecoaanbiedingen | BIPT](#)

## **4. Conclusie**

102. Uit de informatie voorgesteld in dit verslag blijkt dat de beschikbaarheid, het prijsniveau en de kwaliteit van de diensten die de consument geniet, op heden (namelijk met een minimale snelheid vastgelegd op 1 Mbps) niet rechtvaardigen om een aanbieder aan te duiden voor de verstrekking van het geografische element van de universele dienst.
103. Die conclusie doet geen afbreuk aan de herziening van de minimumsnelheid met betrekking tot de adequate breedbandinternettoegang naar aanleiding van de aanneming van de wet van 21 december 2021 die onder andere het nieuwe kader vaststelt dat op de universele dienst van toepassing is. Die herziening zal officieel gepubliceerd worden in 2023.
104. Het aantal aanvragen betreffende het sociale element van de universele dienst is gestegen in 2022 en rekening houdend met de huidige inflatietrend, valt te verwachten dat dat aantal nog meer in stijgende lijn zal gaan in de nabije toekomst.
105. Ten slotte, volgt het project van de hervorming van de sociale telecommutatieveen dat gestart is op vraag van de minister van Telecommunicatie, nu het wetgevende proces.

Axel Desmedt  
Lid van de Raad

Bernardo Herman  
Lid van de Raad

Luc Vanfleteren  
Lid van de Raad

Michel Van Bellinghen  
Voorzitter van de Raad