



BIPT

BELGISCH INSTITUUT VOOR POSTDIENSTEN EN TELECOMMUNICATIE

PERSBERICHT

Het BIPT verplicht telecomoperatoren om personen met een handicap afdoende te informeren

Brussel, 26 april 2013 – Operatoren moeten overeenkomstig de telecomwet personen met een handicap afdoende informeren. Het BIPT preciseert in een besluit welke informatie de operatoren minstens moeten vermelden op hun webpagina ten behoeve van personen met een handicap en in een gratis brochure.

De telecomwet verplicht operatoren om personen met een handicap afdoende te informeren over de producten en diensten die voor hen bestemd zijn. De operatoren moeten ook duidelijk maken op welke manier zij personen met een handicap een toegang bieden tot de netwerken en diensten die gelijkwaardig is aan deze voor gebruikers zonder handicap.

Deze informatie moet volledig, duidelijk en overzichtelijk zijn. Alleen op die manier kunnen personen met een handicap op een nuttige en zinvolle wijze kiezen voor een bepaalde operator en voor een bepaalde dienst. Hierbij moet er steeds rekening mee worden gehouden dat personen met een handicap meer dan anderen afhankelijk zijn van elektronische communicatiediensten in hun relaties met derden.

Het BIPT preciseert in zijn besluit welke informatie de operatoren moeten vermelden ten bate van personen met een handicap en op welke manier. Het BIPT verplicht de operatoren meer bepaald om op een toegankelijke en eenvoudige wijze de volgende informatie te verstrekken:

1. **De formele en andere vereisten waaraan personen met een handicap moeten voldoen** om in aanmerking te komen voor de specifieke diensten en/of producten die hij voor hen bestemd heeft.
2. **Over de toegang tot de nooddiensten vermelden de operatoren de bestaande regeling:** een vermelding dat de nooddiensten bereikbaar zijn via vaste en mobiele telefoon (niet via sms, e-mail of breedband), een vermelding van de noodnummers, met precisering dat de noodnummers 100, 101 en 112 eveneens per fax bereikt kunnen worden en dat de nooddiensten eveneens reageren op "stille" telefonische oproepen, d.w.z. oproepen waarbij de oproeper niets zegt.
3. **Over de apparatuur:** een duidelijke beschrijving van de karakteristieken van apparatuur die specifiek bestemd is voor personen met een handicap. De operator vermeldt in welke zin en voor welke categorie van personen met een handicap de apparatuur het communiceren vergemakkelijkt. Indien een operator geen apparatuur aanbiedt die specifiek bestemd is voor gebruik door personen met een handicap vermeldt hij dit expliciet. Wanneer een operator apparatuur aanbiedt die bestemd is voor het grote publiek maar die ook ingebouwde applicaties bevat om het gebruik door personen met een handicap te vergemakkelijken vermeldt hij dit ook.
4. **Over de specifieke tarieven ten bate van personen met een handicap:** iedere operator die sociale tarieven aanbiedt, publiceert de diensten waarop het sociaal tarief van toepassing is, de tariefverminderingen, evenals de voorwaarden om te kunnen genieten van een sociaal tarief. Indien een operator andere tarieven hanteert specifiek voor personen met een handicap, dan vermeldt hij deze ook.

5. **De overige specifieke maatregelen** ten voordele van personen met een handicap, bijvoorbeeld: de toegankelijkheid van helpdesks en inlichtingendiensten, extra hulp bij installatie van apparatuur, specifieke factureringsmogelijkheden, eventuele bijkomende kosten die deze specifieke diensten of apparaten met zich meebrengen.

Het BIPT verplicht de operatoren om deze informatie op een aparte pagina van hun website te plaatsen die specifiek bestemd is voor de informatie voor gebruikers met een handicap. De informatie wordt door de operator eveneens verspreid via een gratis brochure die iedere belangstellende bij de operator kan opvragen of verspreid wordt via de verkooppunten.

Het BIPT-besluit heeft het voorwerp uitgemaakt van een publieke raadpleging en zal in werking treden binnen de 6 maanden na publicatie op de BIPT-website.

Voor meer informatie (ter attentie van journalisten) kan men terecht bij:

Dirk Appelmans
Woordvoerder
Tel.: 02 226 87 67

Meer info:
BIPT
Ellipse Building - Gebouw C
Koning Albert II-laan 35
1030 Brussel
Tel. 02 226 88 88
Fax 02 226 88 77
info@bipt.be
www.bipt.be