



B I P T

**BELGISCH INSTITUUT VOOR POSTDIENSTEN
EN TELECOMMUNICATIE**

**MEDEDELING VAN DE RAAD VAN HET BIPT
VAN 27 DECEMBER 2017
MET BETREKKING TOT
DE MONITORING VAN DE UNIVERSELE DIENST OP
TELECOMMUNICATIEGEBIED
2016-2017**

INHOUDSOPGAVE

Hoofdstuk 1. Voorwoord	3
Hoofdstuk 2. Monitoring.....	3
2.1. TAAK BIPT.....	3
2.2. DE OPENBARE BETAALTELEFOONS.....	4
2.3. DE UNIVERSELE INLICHTINGDIENST EN DE BESCHIKBAARSTELLING VAN DE UNIVERSELE TELEFOONGIDS	5
2.3.1. <i>Bevindingen consumentenenquête</i>	5
2.3.2. <i>Vragenlijsten</i>	6
2.3.2.1. Inzake de elektronische telefoongidsen	6
2.3.2.2. Inzake de papieren telefoongidsen.....	7
2.3.2.3. Inzake de telefooninlichtingendienst.....	7
2.3.3. <i>Abonneegegevens</i>	8
2.3.3.1. Overdracht van abonneegegevens.....	8
2.3.3.2. Voorstel van E-privacy verordening.....	10
2.4. SOCIALE COMPONENT VAN DE UNIVERSELE DIENST.....	13
2.4.1. <i>Huidig wettelijk kader</i>	13
2.4.2. <i>Uitvoering in 2016-2017</i>	14
2.5. GEOGRAFISCHE COMPONENT.....	17
2.5.1. <i>Huidig wettelijk kader</i>	17
2.5.1.1. Dekking functionele internettoegang.....	17
2.5.1.2. Kwaliteit	18
2.5.1.3. Betaalbaarheid	20
– Nationale vergelijkende prijzenstudie	20
– Internationale vergelijkende prijzenstudie	20
2.6. CONCLUSIE MONITORING.....	22
Hoofdstuk 3. Voorstellen hervorming kader.....	22
3.1. VOORSTEL VOOR EEN RICHTLIJN TOT VASTSTELLING VAN HET EUROPEES WETBOEK VOOR ELEKTRONISCHE COMMUNICATIE.....	22
3.2. MOGELIJKE AANPASSINGEN HUIDIG NATIONAAL WETGEVEND KADER.....	24
3.2.1. <i>Sociale component van de universele dienst</i>	24
3.2.2. <i>Geografische component</i>	25
Hoofdstuk 4. Besluit.....	26

Hoofdstuk 1. Voorwoord

Het BIPT oefent toezicht uit op de uitvoering van de universele dienst en brengt jaarlijks verslag uit aan de minister over mogelijke aanpassingen aan de universele dienstverplichtingen.¹

In Hoofdstuk 2 wordt verslag uitgebracht over de monitoring van de universele dienst. Momenteel geldt enkel een universele dienstverplichting inzake de sociale component. Het is evenwel de taak van het BIPT om ook na de opheffing van de universele dienstverplichting inzake de openbare de telefooncellen, de telefoongidsen en telefooninlichtingendiensten na te gaan of dit een beduidende invloed heeft gehad op het beschermingsniveau dat de eindgebruikers genieten in het kader van de universele dienst.² Voor wat betreft de geografische component wordt nagegaan of het uitblijven van een aanbieder invloed heeft gehad op het prijs- en kwaliteitsniveau van de dienstverlening.

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

Hoofdstuk 2. Monitoring

2.1. Taak BIPT

Naast de algemene controleplicht opgenomen in artikel 103 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie (hierna "WEC"), dient het BIPT door de hervormingen voortvloeiend uit het project betreffende de modernisering van de universele dienst, er in het bijzonder op toe te zien dat deze aanpassing geen beduidende invloed hebben op het beschermingsniveau van de eindgebruikers. Dit vloeit voort uit artikel 14, § 1, 3^o, van de wet van 17 januari 2003 m.b.t. het statuut van de regulator van de Belgische post- en telecommunicatiesector (hierna "BIPT-wet"), gelezen in combinatie met de artikelen 69 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie (hierna "WEC") en 33/1 bijlage WEC.

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

- analyse van de data afkomstig uit de vragenlijst "Situatie van de elektronisch-communicatiesector 2016" van het BIPT van 27 juni 2017;³

¹ Art. 103. WEC, lid 1 en 2: "Het Instituut is belast met de controle op de uitvoering van de universele onder de in de bijlage vastgelegde technische en tarifiere voorwaarden. Daartoe kan het een onafhankelijke revisor aanwijzen, en dit op kosten van de betrokken aanbieder tenzij de aanbieder van ambtswege werd aangeduid, in welk geval de kosten ten laste van het fonds zijn.

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

² Zie dienaangaande het advies van de Raad van het BIPT van 24 mei 2013 betreffende de opheffing van de universeledienstverplichtingen inzake de verstrekking van de universele inlichtingendienst en de beschikbaarstelling van de universele telefoongids;

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

³ Situatie van de elektronisch-communicatiesector 2016, BIPT 27 juni 2017,

<http://www.bipt.be/nl/operatoren/telecom/statistieken/publicaties/situatie-van-de-elektronisch-communicatiesector-2016>.

- de informatie afkomstig uit enquête over de perceptie van de Belgische elektronische communicatie-markt door de gebruikers (hierna “de consumentenenquête”) van 31 augustus 2017;⁴
- de Vergelijkende studie Prijsniveau Telecomproducten in België, Nederland, Frankrijk, Duitsland, Luxemburg en het Verenigd Koninkrijk [Tarieven van augustus 2016]⁵
- de nationale vergelijking van de tarieven voor telecommunicatiediensten in België (Tarieven toegepast op 1 maart 2016);⁶
- het BIPT stuurde in oktober 2017 vragenlijsten aan Proximus, EDA, FRC Media, Infobel, Mediabooks en Devriendt Printing inzake hun aanbod van telefonische inlichtingendiensten, papieren telefoongidsen en elektronische telefoongidsen.

2.2. De openbare betaaltelefoons

De forse daling in het gebruik van de openbare telefooncellen en de vaststelling dat mobiele telefonie een vergelijkbare dienst levert tegen lagere prijs, zetten het BIPT aan tot de opheffing van de universeledienstverplichtingen met betrekking tot het element “openbare betaaltelefoons”.⁷

Volgend op het BIPT-besluit van 6 mei 2013 haalde Proximus geleidelijk de openbare telefooncellen weg.

De studie “Situatie van de elektronisch-communicatiesector 2016” van het BIPT van 27 juni 2017, stelt vast dat alhoewel het aantal actieve simkaarten (exclusief m2m) afneemt door de structurele afname van prepaid, dit aantal nog bijzonder hoog is, nl. 12,551 miljoen.⁸

De nationale vergelijking van de tarieven voor telecommunicatiediensten in België (Tarieven toegepast op 1 maart 2016) onderzocht onder meer de kost voor mobiel bellen met profiel “laag verbruik”. Hieruit bleek dat de gemiddelde maandelijkse kost bij een laag verbruik voor de goedkoopste formule maar 4 euro bedraagt in postpaid en 4,48 euro in prepaid.⁹

Een up-date van de studie is bij publicatie van onderhavig rapport nog niet voorhanden. De tariefsimulator, www.bestetarief.be, geeft evenwel aan dat op datum van 4 december 2017 voor een verbruik van 100 belminuten per maand diverse tariefplannen voorhanden zijn met een gemiddelde maandelijkse kost van lager dan 10 euro (in de simulatie werden geen promoties meegenomen).

Ter herinnering, de prijs van de basiseenheid ten tijde van het BIPT besluit aangaande de opheffing van de universeledienstverplichting voor de openbare telefooncellen bedroeg 0,50

⁴ Enquête over de perceptie van de Belgische elektronische communicatie-markt door de gebruikers - BIPT 31 augustus 2017, <http://www.bipt.be/nl/consumenten/bipt/consumentenenquetes/enquete-over-de-perceptie-van-de-belgische-elektronische-communicatie-markt-door-de-gebruikers> .

⁵ Vergelijkende studie Prijsniveau Telecomproducten in België, Nederland, Frankrijk, Duitsland, Luxemburg en het Verenigd Koninkrijk [Tarieven van augustus 2016]; <http://www.bipt.be/nl/operatoren/bipt/publicaties/vergelijkende-studie-prijsniveau-telecomproducten-in-belgie-nederland-frankrijk-duitsland-luxemburg-en-het-verenigd-koninkrijk-tarieven-van-augustus-2016>.

⁶ Nationale vergelijking van de tarieven voor telecommunicatiediensten in België [Tarieven toegepast op 1 maart 2016], BIPT, 18 mei 2016 ; <http://www.bipt.be/nl/consumenten/bipt/prijsenquetes/nationale-vergelijking-van-de-tarieven-voor-telecommunicatiediensten-in-belgie-tarieven-toegepast-op-1-maart-2016> .

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

⁸ Situatie van de elektronisch-communicatiesector 2016, BIPT 27 juni 2017, p. 37.

⁹ Nationale vergelijking van de tarieven voor telecommunicatiediensten in België [Tarieven toegepast op 1 maart 2016], BIPT 18 mei 2016 ; p. 11 en 17.

euro. De duurtijd van de eenheid varieert echter naargelang het tijdstip en de bestemming van de oproep. Wie bijvoorbeeld 60 minuten telefoneert vanuit een telefooncel zou hiervoor tussen de 12 euro (oproep tijdens de daluren naar een vast toestel) en 67 euro (oproep naar een mobiel toestel tijdens de piekuren) betaald hebben.

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

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

De regering ging bij koninklijk besluit van 15 december 2013 over tot de formele opheffing van de universeledienstverplichtingen terzake.¹⁰

2.3.1. Bevindingen consumentenenquête

De consumentenenquête ondervroeg de deelnemers over de wijze waarop een telefoonnummer wordt opgezocht. Net zoals in 2016 staan zoekmotors op het internet op de eerste plaats, ze worden gebruikt door 57% van de respondenten. In 2016 was dit ongeveer 50%. Op de tweede plaats komt de elektronische telefoongids (43%), gevolgd door de papieren gids (22%), de telefonische inlichtingendiensten en de sociale netwerken (resp. 17 en 16%). Het gebruik van de papieren gids is met 11% gedaald in vergelijking met de studie van 2016.¹¹

De enquête toont een sterk verband aan tussen de leeftijd van de respondent en het opzoekingsmiddel: hoe jonger de respondent, hoe vaker hij/zij aangeeft telefoonnummers via sociale netwerken op te zoeken, hoe ouder hoe vaker terug gegrepen wordt naar de papieren telefoongids.¹²

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

¹⁰ Koninklijk besluit van 15 december 2013 tot opheffing van de universeledienstverplichtingen inzake de levering van de universele inlichtingendienst en de beschikbaarstelling van een universele telefoongids in de elektronische-communicatiesector.

¹¹ Enquête over de perceptie van de Belgische elektronische communicatie-markt door de gebruikers - BIPT 31 augustus 2017, p. 147.

¹² Enquête over de perceptie van de Belgische elektronische communicatie-markt door de gebruikers - BIPT 31 augustus 2017, p. 148.

2.3.2. Vragenlijsten

Het BIPT schreef op 18 oktober 2017 Devriendt Printing, EDA, FCR Media, Infobel, Mediabooks en Proximus aan met de vraag de vragenlijsten over de papieren/elektronische telefoongids en de inlichtingendiensten in te vullen.

2.3.2.1. Inzake de elektronische telefoongidsen

De vragenlijst werd ingevuld door:

- EDA: www.de1212.be (Nederlands), www.le1313.be (Frans), www.1414.be (Engels);
- Infobel: <http://www.infobel.com> (16 talen);
- Mediabooks ("De Klapper"): www.deklapper.be (Nederlands);
- Proximus: <http://www.1207.be> (Nederlands), <http://www.1307.be> (Frans);
- FCR Media: www.wittegids.be (Nederlands); www.pagesblanches.be (Frans); www.whitepages.be (Engels),

Proximus benadrukt dat de elektronische gids ook beschikbaar is voor mobiele toepassingen. FCR Media wijst naast de mobiele versie ook op de apps voor Android en iOS van de gouden en witte gids in de drie beschikbare talen.

Uit de antwoorden blijkt dat voormelde elektronische gidsen gratis te consulteren zijn, ze bevatten allen reclame. Alle aanbieders van elektronische gidsen, met uitzondering van EDA, geven informatie over de toegang tot de nooddiensten weer. Infobel daarentegen geeft aan deze nummers een specifieke zichtbaarheid (gegroepeerd onder "Spoed" op de home page), net als Proximus (link naar "nuttige nummers" op de home page) en FCR Media (onder "SOS nummers" onderaan de home page).

De gidsen hebben minstens een nationale dekking. Alle beschikbare gidsen geven minimaal naam (persoon of vennootschap), voornaam, adres, vast telefoonnummer en indien beschikbaar mobiel nummer en mail adres, alsook desgevallend beroep. De gidsen van EDA geven bijkomend de web site weer. Mediabooks voorziet ook in de aanduiding van de ligging via Google maps, Infobel verschaft eveneens geolocalisatie. Bij Proximus kan de abonnee tegen betaling een url laten vermelden of informatie aangaande diens professionele bezigheid (vb. openingsuren, ondernemingsnummer).

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

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

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

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

2.3.2.2. Inzake de papieren telefoongidsen

Zowel FCR Media (“Witte/Gouden Gids”) als Mediabooks (“De Klapper”) beantwoordden de vragenlijst. De Infogids Koekelaere werd in 2017 niet verspreid. Deze gids wordt om de vier jaar op de markt gebracht.

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

FCR Media en Mediabooks geven diverse gidsen uit naargelang de regio’s. FCR Media biedt met al de gidsen samen een landelijke dekking aan. Het verspreidingsgebied van De Klapper dekt met de verschillende edities het grootste deel van Oost en West-Vlaanderen

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

2.3.3.3. Inzake de telefooninlichtingendienst

De vragenlijst werd ingevuld door EDA en Proximus die in verschillende talen telefonische inlichtingendiensten aanbieden voor het opzoeken van zowel nationale als internationale abonneenummers.¹³

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

De aanbieders van telefooninlichtingendiensten factureren per seconde. De eindprijs kan verschillen naargelang het gebruikte netwerk. Het tarief dat wordt aangerekend aan de eindgebruikers is samengesteld uit 2 componenten, een “set up fee” voor het tot stand brengen van de oproep en de prijs per gespreksminuut. Op basis van de verstrekte informatie blijkt dat zowel EDA als Proximus voor wat betreft de set up fee als voor de gespreksminuten betaalbare prijzen hanteren. Voor beide prijscomponenten werkt EDA met aanbevolen prijzen. De prijzen aangerekend door EDA in 2017 zijn identiek aan de prijzen aangerekend in 2016. Proximus geeft in haar antwoord een overzicht van de prijs voor de eindgebruiker naargelang het gebruikte netwerk, indien gekend. Proximus laat een lichte stijging noteren, de raming van de gemiddelde prijs per oproep betaald door de eindgebruikers is 0.01 euro duurder dan het voorgaande jaar.¹⁴ Voor beide operatoren ligt deze gemiddelde prijs onder de 2.5 euro.

¹³ EDA’s telefonische inlichtingendienst kan op volgende nummers bereikt worden: 1212 (Nederlands), 1313 (Frans) en 1414 (Engels).

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

¹⁴ De prijsvork in het voorbeeld berust op afrondingen, de exacte data worden vertrouwelijk behandeld.

In vergelijking met het monitoring rapport voor 2015-2016 hebben beide operatoren geen wijzigingen doorgevoerd in het gebruikte antwoordsysteem. EDA voorziet 24 uur op 24 in een antwoord door een fysieke operator voor de infonummers 1212 en 1313 (Nederlands en Frans). Voor het nummer 1414 is dit van 8 uur tot 21 uur op weekdays en van 8 tot 18 uur in het weekend (in de vorige bevraging was dit elke dag van 8 tot 22 uur). Op overige momenten wordt gebruik gemaakt van een automatisch antwoordsysteem. Proximus maakt gebruik van callcenter operatoren 24 uur op 24 voor de nationale infonummers, voor de internationale inlichtingendiensten is dit van 6h30 tot 22h30, voor de resterende tijd is een volledig geautomatiseerde procedure voorzien. Het infonummer 1234 van Proximus 24 uur op 24 geautomatiseerd.

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

Privénummers worden niet meegedeeld.

2.3.3. Abonneegegevens

2.3.3.1. Overdracht van abonneegegevens

Voorgaande monitoring oefeningen brachten aan het licht dat het verstrekken van abonneegegevens door de operatoren aan aanbieders van telefoongidsen en telefooninlichtingendiensten soms problematisch verloopt.

De artikelen 45 en 46 WEC voorzien immers dat de aanbieders van openbare telefoondiensten onder billijke, redelijke en niet-discriminerende, technische, financiële en commerciële voorwaarden de noodzakelijke abonneegegevens ter beschikking stellen aan de personen die bij het BIPT een aangifte hebben gedaan voor het vervaardigen, verkopen of verspreiden van een telefoongids of voor het verstrekken van een telefooninlichtingendienst.

De wijze waarop de abonnees door de aanbieders van telefoondiensten om toestemming worden gevraagd om hun data te verwerken met het oog op de levering van telefoongidsen en telefooninlichtingendiensten wordt geregeld in artikel 133 WEC.

De "minimale abonneegegevens" die worden overgedragen aan de aanbieders van telefoongidsen en telefooninlichtingendiensten bestaan uit:¹⁵

- a) de naam of de firmanaam van de persoon die daartoe is aangewezen door de abonnee;
- b) de initiaal of initialen van de gebruikelijke voornaam in geval van een gebruiker die een natuurlijke persoon is;
- c) het adres van de gebruiker met vermelding van de straatnaam, van het huisnummer en van de gemeente.

Als de abonnee de wil heeft uitgedrukt om onderstaande aanvullende data op te nemen in een telefoongids of een inlichtingendienst, worden de volgende gegevens eveneens bekendgemaakt:

- het beroep van de gebruiker, zoals meegedeeld door de abonnee;
- de volledige voornaam van de gebruiker, zoals meegedeeld door de abonnee;

¹⁵ Art. 1,4° en art. 4 van het koninklijk besluit van 27 april 2007 betreffende de voorwaarden waaronder de telefoongidsen worden vervaardigd, verkocht of verspreid, de inhoud en de vorm van de aangifte die bij het Instituut moet worden gedaan zijn de "minimale abonneegegevens."

- de identiteit van de personen die met de eindgebruiker samenwonen en die onder hun eigen naam vermeld willen worden.

Dit werd door het BIPT verduidelijkt in de update van 11 september 2017 van het advies van het BIPT van 18 februari 2009 betreffende de bepaling en de voorwaarden voor het beschikbaar stellen van de basisidentificatiegegevens door de aanbieders van telefoniediensten aan de uitgevers van telefoongidsen en aan de aanbieders van inlichtingendiensten.

De update werd samen met een vragenlijst door het BIPT opgestuurd aan de aanbieders van elektronische communicatiediensten. Hierbij werden de operatoren herinnerd aan hun verplichtingen ten aanzien van aanbieders van telefoongidsen en telefooninlichtingendiensten.

De operatoren waren uitgenodigd om te antwoorden op verschillende vragen over de uitvoering van de artikelen 45, §§ 2-3 en 46, §§ 2-3, van de WEC. Op basis van de antwoorden kon het volgende worden vastgesteld:

- Met betrekking tot de beschikbaarstelling van de gegevens:
 - o Van de 23 operatoren die op de vragenlijst hebben geantwoord, sturen er slechts 9 hun gegevens naar het departement DIS van Proximus, via het "DIMS"-platform, dat de gegevens centraliseert en ze ter beschikking stelt van FCR Media, uitgever van de "witte gidsen", en van de inlichtingendienst 1207/1307 van Proximus. Wat de vaste nummers betreft, voedt de verstrekking van deze gegevens via het "DIMS"-platform van Proximus bovendien de EMR-databank, die door de nooddiensten wordt gebruikt.
 - o 8 andere operatoren antwoorden dat ze tot op heden geen verzoek hebben ontvangen om gegevens over te zenden.
 - o De 6 laatste operatoren die antwoorden hebben gegeven, verstrekken hun gegevens aan verschillende uitgevers van telefoongidsen en aanbieders van inlichtingendiensten (Proximus, EDA, FCR Media, Kapitol en Opendi zijn vermeld).
- Met betrekking tot de meegeedeelde gegevens:
 - o Alle operatoren verzenden ten minste de "minimale abonneegegevens" in de strikte betekenis van artikel 1, 4^o, van het koninklijk besluit van 27 april 2007, namelijk
 - de naam of de firmanaam;
 - de initiaal of initialen van de voornaam;
 - het adres (straatnaam, huisnummer en gemeente).
 - o Het merendeel van de operatoren die hun gegevens naar Proximus verzenden, versturen ook de gegevens waarover zij beschikken, onder diegene die worden gevraagd in het "DIMS"-platform.
- Met betrekking tot de financiële voorwaarden:
 - o Alle alternatieve operatoren verstrekken de gegevens gratis.
 - o Proximus factureert de extractiekosten aan de uitgevers van telefoongidsen en de aanbieders van inlichtingendiensten buiten FCR Media (waarvoor de voorwaarden contractueel zijn vastgelegd, een overeenkomst die nog andere verrichtingen omvat).
- In verband met de vraag of de betrokken operatoren¹⁶ de verschillende uitgevers en aanbieders van inlichtingendiensten gelijk behandelen:

¹⁶ Ofwel de zes operatoren die hun gegevens versturen naar verschillende uitgevers en aanbieders van inlichtingendiensten.

- De operatoren die hun gegevens verzenden naar verschillende uitgevers van telefoongidsen en aanbieders van inlichtingendiensten zeggen dat ze de partners niet anders behandelen, met eventuele uitzondering van de update, die kan variëren naargelang van de aanbieder aan wie de gegevens worden verstuurd, afhankelijk van andere verplichtingen (EMR-databank).
- Over de bijzondere voorwaarden voor de beschikbaarstelling van de gegevens kan ook onderhandeld worden in specifieke commerciële contracten tussen twee partners.
- Het is op het vlak van de frequentie van de updates dat de meeste verschillen in de resultaten te zien zijn. De update gebeurt volgens de operatoren dagelijks of maandelijks. Vijf operatoren laten ook weten dat ze geen specifieke frequentie hebben en de updates opsturen naargelang van de wijzigingen in hun klantenfiches.
- Gegevens met betrekking tot privénummers worden ofwel niet verzonden, ofwel duidelijk als dusdanig aangeduid, ingeval ze ook worden verzonden voor de databank voor de nooddiensten.+

De bovenstaande bevinding, meer bepaald het feit dat niet alle operatoren hun gegevens verzenden naar alle uitgevers van telefoongidsen en aanbieders van inlichtingendiensten en ze niet even vaak updaten, strookt met de bijdragen van de uitgevers van telefoongidsen en aanbieders van inlichtingendiensten, die klagen over de onregelmatigheid van de beschikbaarstelling van de gegevens door de operatoren en de variabele kwaliteit van de gegevens. Het BIPT zal meer specifieke acties verrichten in verband met de naleving door de operatoren van de bepalingen van de artikelen 45 en 46.

Dankzij de door het BIPT verstuurd vragenlijst konden de contactpersonen bij de operatoren worden verzameld, een lijst die is verzonden naar de uitgevers van telefoongidsen en de aanbieders van inlichtingendiensten.

In de marge van de vragenlijst stelt een operator de vraag hoe de authenticiteit van de uitgevers van telefoongidsen en aanbieders van inlichtingendiensten moet worden nagegaan. Welnu, die activiteiten moeten vooraf worden aangegeven bij het BIPT overeenkomstig de artikelen 45, § 1, en 46, § 2, van de WEC. De lijst van de uitgevers van telefoongidsen en aanbieders van inlichtingendiensten die deze aangifte hebben gedaan, wordt gepubliceerd en bijgewerkt op de website van het BIPT¹⁷.

2.3.3.2. Voorstel van E-privacy verordening

Op 10 januari 2017 maakte de Europese Commissie een voorstel van verordening inzake de eerbiediging van het privéleven en de bescherming van persoonsgegevens in elektronische communicatie (hierna “voorstel van E-privacy verordening”) bekend.¹⁸

Het voorstel van E-privacy verordening is eveneens van toepassing op aanbieders van “algemeen beschikbare telefoongidsen”. Deze worden als volgt gedefinieerd in artikel 4(d) van de het voorstel van E-Privacy verordening: *“een repertorium van eindgebruikers van elektronische-communicatiediensten, in gedrukte of elektronische vorm, dat wordt gepubliceerd of aan het publiek of een deel van het publiek beschikbaar wordt gesteld, inclusief door middel van een informatiedienst”*.

¹⁷<http://www.bipt.be/nl/operators/telecom/netwerken-diensten/telefoongidsen> en <http://www.bipt.be/nl/operators/telecom/netwerken-diensten/inlichtingendiensten>

¹⁸ Voorstel voor een verordening van het Europees parlement en de raad met betrekking tot de eerbiediging van het privéleven en de bescherming van persoonsgegevens in elektronische communicatie, en tot intrekking van Richtlijn 2002/58/EG; COM/2017/010 final - 2017/03 (COD).

Initieel bepaalde het voorstel van E-privacy verordening hierover in artikel 15:

- “1. Aanbieders van algemeen beschikbare telefoongidsen verkrijgen de toestemming van eindgebruikers die natuurlijke personen zijn, om hun persoonsgegevens in het repertorium op te nemen, en verkrijgen van deze eindgebruikers bijgevolg toestemming voor de opname van gegevens per categorie persoonsgegevens, voor zover deze relevant zijn voor de doeleinden van het repertorium zoals bepaald door de aanbieder van de telefoongids. De aanbieders verstrekken eindgebruikers die natuurlijke personen zijn, de middelen om deze gegevens te verifiëren, te corrigeren en te wissen. .*
- 2. Aanbieders van algemeen beschikbare telefoongidsen informeren eindgebruikers die natuurlijke personen zijn, van wie persoonsgegevens beschikbaar zijn in het repertorium, over de beschikbare zoekfuncties van het repertorium en verkrijgen toestemming van de eindgebruiker voordat zij deze zoekfuncties in verband met hun eigen gegevens mogelijk maken.*
- 3. Aanbieders van algemeen beschikbare telefoongidsen verstrekken eindgebruikers die rechtspersonen zijn, de mogelijkheid om bezwaar te maken tegen opname van hen betreffende gegevens in het repertorium. De aanbieders verstrekken eindgebruikers die rechtspersonen zijn, de middelen om deze gegevens te verifiëren, te corrigeren en te wissen.*
- 4. De mogelijkheid voor eindgebruikers om niet te worden opgenomen in een algemeen beschikbare telefoongids, of om hen betreffende gegevens te verifiëren, te corrigeren of te wissen, wordt kosteloos verstrekt.”*

Het verkrijgen van toestemming voor de publicatie van persoonsgegevens in telefoongidsen verschoof dus in eerste instantie van de operatoren naar aanbieders van gidsen en inlichtingendiensten. Dit stuitte op verzet van de aanbieders van gidsen en inlichtingendiensten: de kost gepaard gaande met dergelijke demarche zou op termijn kunnen leiden tot het verdwijnen van de diensten in kwestie. Een ander heikel punt is de toestemmingsprocedure: opt-in of opt out? De aanbieders van gidsen en inlichtingendiensten vrezen dat indien geopteerd wordt voor een veralgemeende opt-in minder abonnees hun data zullen laten opnemen.

Bij de revisie door de Raad van de EU, van 8 september 2017, werd artikel 15 van het voorstel van E-privacy-verordening als volgt aangepast:¹⁹

¹⁹ Proposal for a Regulation of the European Parliament and of the Council concerning the respect for private life and the protection of personal data in electronic communications and repealing Directive 2002/58/EC (Regulation on Privacy and Electronic Communications) - Examination of the Presidency text ; Interinstitutional File: 2017/0003 (COD), 11995/17 ; <http://data.consilium.europa.eu/doc/document/ST-11995-2017-INIT/en/pdf>

1. The [providers of publicly available directories] shall ~~obtain the consent of~~ give end-users who are natural persons to ~~include their personal data in the directory and, consequently, shall obtain consent from these end-users for inclusion of data per category of personal data~~ **the opportunity to determine per category of personal data whether their personal data are included in the publicly available directory**, to the extent that such data are relevant for the purpose of the directory as determined by the provider of the directory.
- 1a. ~~The [Providers of publicly available directories]~~ **The [Providers of publicly available directories]** shall give end-users who are natural persons the means to verify, correct and delete ~~such~~ **data included in a publicly available directory**.
2. The [providers of a publicly available directory] shall inform end-users who are natural persons whose personal data are in the directory of the available search functions of the directory and obtain ~~the additional consent of end-users' consent~~ **the additional consent of end-users' consent** before enabling such search functions related to their own data.
3. The [providers of publicly available directories] shall provide end-users that are legal persons with the possibility to object to data related to them being included in the directory.
- 3a. ~~The [Providers of publicly available directories]~~ **The [Providers of publicly available directories]** shall give ~~such~~ **such** end-users that are legal persons the means to verify, correct and delete ~~such~~ **data included in a publicly available directory**.
4. The possibility for end-users not to be included in a publicly available directory, or to verify, correct and delete any data related to them shall be provided free of charge.

Het compromisvoorstel van de Raad van de EU van 16 oktober 2017 herformuleerde het voormelde artikel 15 als volgt²⁰:

Article 15
Publicly available directories

1. The ~~[providers of publicly available directories]~~ **providers of number-based interpersonal communications services** shall ~~obtain the consent of~~ give end-users who are natural persons to ~~include their personal data in the directory and, consequently, shall obtain consent from these end-users for inclusion of data per category of personal data~~ **the opportunity to determine per category of personal data whether their personal data are included in the publicly available directory**, to the extent that such data are relevant for the purpose of the directory as determined by the provider of the directory.
- 1a. ~~The [Providers of publicly available directories]~~ **providers of number-based interpersonal communications services** shall give end-users who are natural persons the means to verify, correct and delete ~~such~~ **data included in a publicly available directory**.
2. The ~~[providers of publicly available directory]~~ **providers of number-based interpersonal communications services** shall inform end-users who are natural persons whose personal data are in the directory of the available search functions of the directory and obtain ~~the additional consent of end-users' consent~~ **the additional consent of end-users' consent** before enabling such search functions related to their own data.
3. The ~~[providers of publicly available directories]~~ **providers of number-based interpersonal communications services** shall provide end-users that are legal persons with the possibility to object to data related to them being included in the directory.
- 3a. ~~The [Providers of publicly available directories]~~ **providers of number-based interpersonal communications services** shall give ~~such~~ **such** end-users that are legal persons the means to verify, correct and delete ~~such~~ **data included in a publicly available directory**.
4. The possibility for end-users not to be included in a publicly available directory, or to verify, correct and delete any data related to them shall be provided free of charge.

²⁰ Proposal for a Regulation of the European Parliament and of the Council concerning the respect for private life and the protection of personal data in electronic communications and repealing Directive 2002/58/EC (Regulation on Privacy and Electronic Communications) - Examination of the Presidency text (Articles 12 to 20 and related recitals) ; Interinstitutional File: 2017/0003 (COD), 13217/17.
<http://data.consilium.europa.eu/doc/document/ST-13217-2017-INIT/en/pdf>

Op basis van bovenstaand tekstvoorstel moet de toestemming dus bekomen worden door aanbieders van nummergebaseerde persoonlijke communicatiediensten²¹ en wordt opt-in minder expliciet naar voor geschoven.

Het Commissievoorstel dient nog de verdere parlementaire weg te doorlopen. Het voorstel van E-privacy-verordening is opgevat als "lex specialis" ten opzichte van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (hierna "AVG"). Omwille van hun nauwe verwevenheid beoogt de Europese Commissie dat de E-privacy verordening op hetzelfde moment als de AVG in werking zal treden, nl. op 25 mei 2018 hetgeen gezien de huidige stand van de onderhandelingen binnen de Raad van de EU momenteel weinig realistisch lijkt.

Gezien de impact van de voorgestelde E-privacy verordening op de doorgifte van abonneegegevens aan de aanbieders van telefooninlichtingendiensten en telefoongidsen, worden de werkzaamheden diengaande door het BIPT van nabij gevolgd in samenspraak met de Permanente vertegenwoordiging van België bij de EU en met het Kabinet van de Minister bevoegd voor digitale agenda en telecommunicatie.

2.4. Sociale component van de universele dienst

2.4.1. Huidig wettelijk kader

Het sociale element van de universele dienst inzake elektronische communicatie bestaat uit de toekenning van tariefkortingen voor vaste telefonie en vast internet.

Naast gehoorgestoorden, personen die een laryngectomie hebben ondergaan, militaire oorlogsblinden en begunstigden van een leefloon, kunnen ook personen ouder dan 65 jaar en personen die voor meer dan 66% gehandicapt zijn het sociaal tarief genieten. Voor deze laatste twee categorieën gelden evenwel bijkomende voorwaarden op vlak van inkomen en gezinssituatie.²²

De begunstigden van het sociaal tarief, met uitzondering van de personen die een leefloon genieten, krijgen een abonnementskorting van 40% op het vast telefoon- of vast internetabonnement (max. 8,4 euro) en een korting op de gesprekskosten van 3,1 euro. Wie een leefloon ontvangt krijgt de korting op de gesprekskosten én de abonnementskorting op voorwaarde dat de korting op vast internet en niet op vaste telefonie slaat.²³

²¹ Voor het begrip "nummergebaseerde persoonlijke communicatiedienst" moet terug gegrepen worden naar het voorstel van Europees wetboek voor elektronische communicatie, nl. *"een persoonlijke communicatiedienst die een verbinding maakt met het openbare geschakelde telefoonnet, hetzij door middel van toegewezen nummervoorraden, dat wil zeggen een nummer of een aantal nummers in nationale of internationale telefoonnummerplannen, hetzij door communicatie mogelijk te maken met een nummer of een aantal nummers in nationale of internationale telefoonnummerplannen"*.

²² Zie artikel 22 bijlage WEC. Voor personen ouder dan 65 jaar zijn de voorwaarden:

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

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

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

²³ Voor meer detail, zie artikel 38 bijlage WEC.

De wet van 10 juli 2012 houdende diverse bepalingen inzake elektronische communicatie verplicht alle ondernemingen met een omzet van meer dan 50 miljoen euro om sociale kortingen toe te staan op vaste telefonie, mobiele telefonie en internettoegang en voorziet tevens in de sectorfinanciering van de eventuele onredelijke last ervan middels een compensatiefonds.

Hiertegen werd een vernietigingsberoep ingesteld bij het Grondwettelijk Hof door de operatoren Telenet Group (voorheen "Base") en Orange (voorheen "Mobistar"). Dit resulteerde in een prejudiciële vraag aan het Europees Hof van Justitie naar de verenigbaarheid van de nationale wetgeving met het Unierecht. Het Europees Hof van Justitie oordeelde op 11 juni 2015 dat de bijzondere tarieven en de financieringsregeling waarin de Universeledienstrichtlijn voorziet enkel van toepassing is op de universele diensten die worden opgesomd in de richtlijn.²⁴

In navolging hiervan besloot het Grondwettelijk Hof op 3 februari 2016 dat België de telecomoperatoren niet mag verplichten sociale tarieven aan te bieden voor mobiele telefonie of mobiel internet.²⁵ De regering zou evenwel kunnen besluiten de diensten als "aanvullende verplichte diensten" algemeen beschikbaar te stellen, zij het dat deze niet kunnen gefinancierd worden door een sectoraal compensatiefonds. Dit is evenwel tot op heden nog niet gebeurd.

In 2016-2017 werd het sociaal tarief verplicht verstrekt door Proximus, Telenet, Voo en Orange én Scarlet, gezien ook deze laatste operator de omzetrempel bereikt heeft.

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

2.4.2. Uitvoering in 2016-2017

Het sociaal tarief is momenteel, op 3 december 2017, toegekend aan 238.443 begunstigden.

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

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

De STTS-applicatie maakt een automatisering mogelijk van de verificatie van de toekenningsvoorwaarden door via de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid toegang te krijgen tot de volgende verschillende authentieke gegevensbronnen:

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

²⁴ HvJ C-1/14 Base Company NV en Mobistar NV tegen Ministerraad

²⁵ Arrest nr. 15/2016 van 3 februari 2016

- FOD Financiën (om de inkomensvoorwaarde te controleren);
- DGPH (om de voorwaarde inzake de handicap te controleren);
- FBZ (om de voorwaarde inzake de handicap te controleren).

Door toegang te geven tot de gegevensbronnen waarmee zo goed als alle toekenningsvoorwaarden gecontroleerd kunnen worden, beperkt het systeem de manuele procedures die het BIPT moet uitvoeren tot de volgende categorieën van begunstigden:

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

De tabellen hieronder geven de activiteit van de databank in 2016 en 2017 (eerste 11 maanden) weer en maken een onderscheid tussen de geautomatiseerde procedure (tabel 1) en de manuele procedure (tabel 2).

Van 1 januari 2016 tot 3 december 2017 was voor slechts 6.766 dossiers van de 89.951 aanvragen voor een sociaal tarief, een manuele behandeling nodig (d.i. 7,52%).

Tabel 1. Aanvragen voor een sociaal tarief ingediend in 2016 en 2017 en resultaat van de verificatie van de toekenningsvoorwaarden door de STTS-applicatie

Resultaat	2016		2017 (1-11/2017)	
	# dossiers	%	# dossiers	%
Ja (versturen van een geautomatiseerd antwoord aan de operator die de aanvraag indient)	18.043	39,71%	18.432	41,40%
Nee wegens ander sociaal tarief binnen het gezin (versturen van een brief gegenereerd door STTS)	2.021	4,45%	1.835	4,12%
Nee want beantwoordt niet aan de voorwaarden (versturen van een brief gegenereerd door STTS)	25.370	55,84%	24.250	54,47%
Totaal	45.434	100%	44.517	100%

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

Resultaat	2016		2017 (1-11/2017)	
	# dossiers	%	# dossiers	%
Ja na beslissing van het BIPT (manueel)	1.459	5,92%	1.601	6,88%
Nee na beslissing van het BIPT (manueel)	1.979	8,03%	1.727	7,42%
Neen door afsluiten wegens uitblijven van antwoord (automatisch)	21.219	86,06%	19.956	85,71%
Totaal	24.657	100%	23.284	100%

Tegelijk met de behandeling van de nieuwe aanvragen verifieert het BIPT, maximaal een keer om de twee jaar, zoals voorgeschreven door artikel 22, § 2, van de bijlage bij de WEC, of de huidige begunstigden nog altijd voldoen aan de toekenningsvoorwaarden.

Deze procedure is ook geautomatiseerd en de manuele behandeling beperkt, zoals blijkt uit de tabellen 3 en 4 hieronder. Van 1 januari 2016 tot 3 december 2017 was voor slechts 4.743 dossiers van de 96.610 geverifieerde dossiers, een manuele behandeling nodig (d.i. 4,91%).

Tabel 3. Tweejaarlijkse verificaties van de dossiers in 2016 en 2017 en resultaten gegeven door de STTS-applicatie

Resultaat	2016		2017 (1-11/2017)	
	# dossiers	%	# dossiers	%
Ja (geen actie)	14.939	81,54%	58.524	74,75%
Nee wegens ander sociaal tarief binnen het gezin (versturen van een brief gegenereerd door STTS)	0	0,00%	0	0,00%
Nee want beantwoordt niet aan de voorwaarden (versturen van een brief gegenereerd door STTS)	3.382	18,46%	19.765	25,25%
Totaal	18.321	100%	78.289	100%

Tabel 4. Manuele behandeling van de tweejaarlijkse verificaties van de dossiers in 2016 en 2017

Resultaat	2016		2017 (1-11/2017)	
	# dossiers	%	# dossiers	%
Ja na beslissing van het BIPT	113	17,57%	1.105	6,97%
Neen na beslissing van het BIPT	530	82,43%	2.995	18,88%
Neen door automatisch afsluiten wegens uitblijven van antwoord	0	0,00%	11.761	74,15%
Totaal	643	100%	15.861	100%

Tijdens de periode waarover dit rapport gaat heeft het BIPT ook vastgesteld dat de operatoren de dossiers die werden geopend in STTS niet systematisch afsloten, wanneer ze ophielden met het aanbieden van het sociaal tarief aan hun klanten (bijvoorbeeld in geval van een verandering van incompatibel tariefplan). Op initiatief van het BIPT is de databank opgeschoond, waardoor het werk in verband met de tweejaarlijkse verificatie van de dossiers aanzienlijk is verminderd.

Het vele werk met de tweejaarlijkse verificatie van de dossiers in 2016 en 2017 en deze schrapping van inactieve dossiers verklaren de afname van het aantal begunstigden van het sociaal tarief ten opzichte van het rapport betreffende 2015-2016, terwijl het aantal aanvragen van een sociaal tarief constant blijft.

2.5. Geografische component

2.5.1. Huidig wettelijk kader

Het vaste geografische element van de universele dienst bestaat uit de levering op een vaste locatie op het gehele grondgebied van: ²⁶

1. de basisdienst inzake openbare telefonie;
2. een aansluiting op een openbaar communicatienetwerk waarmee de eindgebruikers in staat zijn om:
 - telefonische oproepen te versturen en te ontvangen;
 - berichten uit te wisselen via fax en datatransmissie;
 - over een functionele internettoegang te beschikken. De bitsnelheid van functionele internettoegang werd bij koninklijk besluit van 2 april 2014 vastgelegd op minstens 1 Mbps, alle dagen van het jaar, op alle uren van de dag, behalve tijdens een maximumperiode van een uur per dag;²⁷
 - bij niet-betaling van de telefoonrekening door een andere abonnee te worden opgebeld en zelf de nooddiensten op te bellen;
 - beschikken over een technische helpdesk.

Deze diensten worden geleverd aan elke persoon die daartoe een redelijk verzoek indient, ongeacht diens geografische locatie.

Proximus was tot 1 augustus 2013 belast met de uitvoering van voormelde universeledienstverplichtingen. Tot op heden werd niet overgegaan tot de aanduiding van een aanbieder van de geografische component van de universele dienst conform artikel 71 WEC.²⁸

2.5.1.1. Dekking functionele internettoegang

Het BIPT publiceert sedert april 2016 een “atlas” van de dekking inzake vaste internettoegang.

De gepubliceerde kaarten illustreren de dekking van de vaste breedbandnetten in België. Daar waar bij een eerste publicatie nog de dekking op het niveau van de deelgemeenten werd in kaart gebracht, tonen de huidige dekkingskaarten op het niveau van de 19.782 statistische sectoren het percentage van huishoudens dat kan worden aangesloten op de breedbandtoegangsdienst afhankelijk van de verschillende downloadsnelheden (1, 30, 60 en 100 Mbps).²⁹

Op basis van de kaart van 1 maart 2017 kan geconcludeerd worden dat het aantal huishoudens dat middels een vast netwerk kan aangesloten worden op 1 Mbps, de snelheid voor functionele internettoegang die in het kader van de universele dienst bij koninklijk besluit werd vastgesteld, 99,9% bedraagt.

²⁶ Artikel 70 WEC.

²⁷ 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.

²⁸ Artikel 71 WEC: “§ 1. De Koning bepaalt, bij een besluit vastgesteld na overleg in de Ministerraad, na advies van het Instituut, de periode van de in artikel 70 vermelde dienstverlening, uitgedrukt in volle kalenderjaren.

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

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

²⁹ De vaste dekkingskaarten zijn te consulteren op web site van het BIPT:

<http://www.bipt.be/nl/consumenten/telefoon/dienstkwaliteit/dekkingskaarten-voor-vaste-breedbandtoegang>

Hierbij dienen volgende kanttekeningen gemaakt te worden:

- 1) de aansluiting op functionele internettoegang in het kader van de universele dienst moet enkel verzekerd worden op de hoofdverblijfplaats van de eindgebruikers;³⁰
- 2) er dient enkel gehoor te worden gegeven aan “redelijke” verzoeken tot aansluiting;³¹
- 3) de universele dienst is technologieneutraal.³² Dat wil zeggen dat elke technologie kan gebruikt worden, ook mobiele of draadloos, die de dienst kan leveren op een vaste locatie.

Functionele internettoegang kan dus ook door middel van satelliet verschaft worden of via de 3G of 4G mobiele netwerken van de operatoren. Merk wel dat de kwaliteit van deze technieken variabel is. Satellietverbindingen zijn bv. onderhevig aan weersomstandigheden. Wat betreft 3G of 4G verschillen de bitsnelheden enkele Mbps tot enkele tientallen Mbps naargelang het aantal gebruikers en de afstand van het mobiele toestel tot het netwerk van de operator.

Het mobiele deel van de atlas geeft de dekking van de mobiele netwerken in België weer. De recentste dekkingskaart van 1 juni 2017 geeft in termen van grondgebied volgende resultaten voor de 3G en 4G-dekking:³³

	Base	Orange	Proximus
3G	97.28%	97.44%	99.67%
4G	66.88%	99.30%	99.35%

Satellietaanbieders zijn op het gehele territorium aanwezig.³⁴

2.5.1.2. Kwaliteit

De diensten die bij wijze van universele dienst worden verstrekt worden op het gehele nationale grondgebied verleend met een kwaliteitsniveau dat in de bijlage wordt bepaald.³⁵

De bijlage bevat kwaliteitsdoelstellingen inzake de wachttijd bij een aansluiting, storingen op de toegangslijn, de antwoordtijd voor diensten met tussenkomst van een telefonist en het percentage betwistingen van en complexe vragen over facturering.³⁶

Dit verslag bevat evenwel geen statistieken betreffende de kwaliteitsvereisten verbonden aan het presteren van de geografische component van de universele dienst door de aangeduide aanbieder bij gebrek aan aanwijzing.

Het BIPT houdt evenwel toezicht op het niveau van de kwaliteit van de telecommunicatiediensten aan de hand van de kwaliteitsbarometer. Deze geeft aan de hand van concrete indicatoren als de termijn voor indienststelling, defecten en storingen, de prestaties

³⁰ Artikel 70, §4 WEC : Het vaste geografische element van de universele dienst dient uitsluitend te worden geleverd op de hoofdverblijfplaats van de eindgebruikers.

³¹ Art. 70, § 1 WEC. : « *Het vaste geografische element van de universele dienst bestaat uit de levering op het gehele grondgebied aan elke persoon die daartoe een redelijk verzoek indient, ongeacht diens geografische locatie* ».

³² Zie bv. Communication from the Commission to the European Parliament, the Council, the European Economic and Social Committee and the Committee of the regions - Universal service in e-communications: report on the outcome of the public consultation and the third periodic review of the scope in accordance with Article 15 of Directive 2002/22/EC; COM(2011) 795 final; p.2: “*USD is neutral as to the technology by which the services can be provided.*”

³³ De mobiele dekkingskaarten zijn te consulteren op web site van het BIPT:

<http://www.bipt.be/nl/consumenten/telefoon/dienstkwaliteit/dekkingskaarten-mobile-netwerken>

³⁴ Zie bv. communicatie EC : <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/broadband-all-belgium>

³⁵ Art. 69, §1 WEC.

³⁶ Hoofdstuk II bijlage bij de WEC.

van de klantendienst, klachten over facturen en de dekkinggraad van de mobiele netwerken inzicht in de kwaliteit aangeboden door de operatoren die vaste en mobiele elektronische-communicatiediensten aanbieden.³⁷

De kwaliteitsbarometer werd een eerste keer bekend gemaakt op 13 oktober 2016 en werd sindsdien 2 keer geüpdatet. De laatste bijsturing dateert van juni 2017 en vergelijkt de resultaten gedurende het eerste semester van 2017 van operatoren met meer dan 40.000 klanten voor de betrokken dienst.³⁸

De barometer geeft aldus een overzicht van de prestaties van Proximus, Telenet, Voo, Scarlet en SFR in de eerste helft van 2017 voor wat betreft:

- de inachtneming van de aangekondigde datum voor de indienststelling: het percentage van de bestellingen voor vaste telefonie en vast internet die in dienst worden gesteld op de afgesproken datum ligt voor beide diensten en voor alle onderzochte operatoren boven de 94%;
- het percentage klachten over de initiële werking van de installatie van vaste telefonie en vast internet: deze liggen voor alle operatoren onder de 3% voor vast internet en onder de 3,5% voor vaste telefonie;
- het aandeel van toegangslijnen waarop een defect of een storing werd vastgesteld. Voor deze indicator wordt geen onderscheid gemaakt naargelang de dienst (vast internet, vaste telefonie of televisie). Alle betrokken operatoren presteren hiervoor beter in vergelijking met de eerste meting in 2016. Het percentage schommelt naargelang de operator tussen de 2,39% en 7,74%;
- de termijn voor de herstelling van defecten of storingen: de indicator meet de tijdsduur tussen het moment waarop het probleem geldig door de klant aan zijn leverancier werd gemeld en de herstelling in respectievelijk 80% en 95% van de gevallen. De indicator wordt uitgedrukt in uren en vertoont minder grote verschillen en merkelijke betere resultaten in vergelijking met de eerste meting, namelijk respectievelijk 40 tot 98 uren en 68 tot 165 uren.

Het service level van voormelde aanbieders werd ook vergeleken met dat van de mobiele operatoren:

- de antwoordtijd door de klantendiensten (helpdesk) van de operator: de gemiddelde antwoordtijd van de helpdesk schommelt sterkt naargelang de operator (tussen de 10,11 en 64 seconden);
- het percentage aan de klantendienst voorgelegde problemen die na één contact opgelost werden: bij de best scorende operator werden 94,45 % van de problemen opgelost bij een eerste contact, bij de laatst gerangschikte 58,9%;
- het aantal klachten inzake de facturen van diverse operatoren gaat van 0,03% tot 1,03% naargelang de operator.

³⁷ Besluit van de Raad van het BIPT van 15 juli 2015 betreffende de indicatoren voor de kwaliteit van de diensten-
<http://www.bipt.be/nl/operatoren/telecom/bescherming-van-de-consumenten/besluit-van-de-raad-van-het-bipt-van-15-juli-2015-betreffende-de-indicatoren-voor-de-kwaliteit-van-de-diensten> .

³⁸ <http://www.bipt.be/nl/consumenten/telefoon/dienstkwaliteit/kwaliteitsindicatoren> .

2.5.1.3. Betaalbaarheid

– Nationale vergelijkende prijzenstudie

Het BIPT publiceerde op 19 mei 2016 een nationale vergelijking van de tarieven voor telecommunicatiediensten in België. Hiervoor werden de tarieven bekeken die werden toegepast op 1 maart 2016.³⁹

a) Vaste telefonie

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

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

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

b) Functioneel internet

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

1. Laag verbruik (basisaanbiedingen);
2. Gemiddeld verbruik "met lage eisen inzake snelheid" (minimumsnelheid van 30 Mbps en minimumvolume van 50 GB);
3. Gemiddeld verbruik "met hoge eisen inzake snelheid" (minimumsnelheid van 50 Mbps en minimumvolume van 50 GB);
4. Hoog verbruik (minimumsnelheid van 100 Mbps en minimumvolume van 100 GB).

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

– Internationale vergelijkende prijzenstudie

De vergelijkende studie Prijsniveau Telecomproducten in België, Nederland, Frankrijk, Duitsland, Luxemburg en het Verenigd Koninkrijk [Tarieven van augustus 2016], gepubliceerd op 13 december 2016, vergelijkt o.a. de tarieven voor vaste telefonie en vast breedband in deze landen.⁴⁰

³⁹ Nationale vergelijking van de tarieven voor telecommunicatiediensten in België [Tarieven toegepast op 1 maart 2016]; <http://www.bipt.be/nl/operatoren/bipt/publicaties/nationale-vergelijking-van-de-tarieven-voor-telecommunicatiediensten-in-belgie-tarieven-toegepast-op-1-maart-2016>.

⁴⁰ Vergelijkende studie Prijsniveau Telecomproducten in België, Nederland, Frankrijk, Duitsland, Luxemburg en het Verenigd Koninkrijk [Tarieven van augustus 2016]; <http://www.bipt.be/nl/operatoren/bipt/publicaties/vergelijkende->

a) Vaste telefonie

De studie analyseerde volgende profielen voor vaste telefonie:

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

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

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

b) Vast breedband

Volgende profielen werden bestudeerd:

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

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

Voor het tweede profiel werd uitgegaan van een snelheid hoger dan 30 Mbps en lager dan 100 Mbps. Net zoals in 2015, zijn er enkel in België, Nederland en Frankrijk voldoende representatieve resultaten. België scoort hier net als in 2015 het best van de drie landen. Voor het profiel met de hoogste snelheid (meer dan 100 Mbps) zijn er eveneens enkel in België, Nederland en Frankrijk voldoende representatieve resultaten. België staat op de tweede plaats. Een vergelijking met voorgaande studie is voor profiel 3 niet mogelijk aangezien er toen geen representatieve resultaten waren voor dit product.

c) Dual play & triple play

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

Het gemiddeld prijsniveau van triple-play in België is vrij stabiel gebleven ten opzichte van 2015, maar België blijft gemiddeld genomen duur in vergelijking met de buurlanden (voorlaatste of laatste positie).

2.6. Conclusie monitoring

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

Hoofdstuk 3. Voorstellen hervorming kader

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

Op 14 september 2016 publiceerde de Europese Commissie een voorstel voor een richtlijn van het Europees parlement en de Raad tot vaststelling van het Europees wetboek voor elektronische communicatie.⁴¹

Hiermee werd de Europese wetgevende fase opgestart. Het voorstel van richtlijn dient gezamenlijk door het Europees Parlement en de Raad aangenomen te worden via een gewone wetgevingsprocedure.

In het Europees parlement bogen in de loop van 2017 zowel de Commissie Industrie, onderzoek en energie (kortweg "ITRE") als de Commissie Interne markt en consumentenbescherming ("IMCO") van het Parlement zich over het Commissievoorstel. Hierbij was het in hoofdzaak IMCO die de bepalingen op vlak van universele dienst van het Commissievoorstel analyseerde. De IMCO opinie werd gestemd op 8 september 2017 en vervolgens geïncorporeerd in het ITRE-Rapport, aangenomen op 2 oktober 2017.⁴²

De Raad gaf op 11 oktober 2017 het Estse voorzitterschap een algemeen mandaat om de onderhandelingen met het Europees Parlement op te starten.⁴³ Daarop vond op 25 oktober 2017 al een eerste verkennende "trialoogvergadering" met het Europees Parlement plaats, een tweede op 6 december 2017.

De posities op vlak van universele dienst van de Europese Commissie, het Europees Parlement en de Raad van de Europese Unie worden in onderstaande tabel verduidelijkt:

⁴¹ Proposed Directive establishing the European Electronic Communications Code; COM(2016) 590 final
<https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/proposed-directive-establishing-european-electronic-communications-code>

⁴² Report on the proposal for a directive of the European Parliament and of the Council establishing the European Electronic Communications Code (EECC) (recast), A8-0318/2017 ;
<http://www.europarl.europa.eu/sides/getDoc.do?pubRef=-//EP//NONSGML+REPORT+A8-2017-0318+0+DOC+PDF+V0//EN>

⁴³ Persbericht: <http://www.consilium.europa.eu/en/press/press-releases/2017/10/11/new-eu-telecoms-rules/>
Volledige tekst mandaat raad: <http://www.consilium.europa.eu/media/23922/171011-telecom-cocuncil-mandate.pdf>

	COMMISSIE	PARLEMENT	RAAD
Vast internet en vaste telefonie	Toegang tot betaalbaar beschikbaar functioneel internet en spraaktelefonie	Toegang tot betaalbare beschikbare breedband en spraaktelefonie	Idem Commissie
Afbakening internettoegang	Moet in bijlage opgesomde minimumdiensten kunnen ondersteunen ⁴⁴	NRA bepaalt conform Berec richtlijnen minimale capaciteit en bandbreedte. Deze moet minimaal in bijlage opgesomde diensten ondersteunen	Moet <i>minstens</i> in bijlage opgesomde minimumdiensten kunnen ondersteunen en wordt vastgesteld in het licht van nationale omstandigheden
Mobiel?	<i>Tenminste</i> op een vaste locatie	Nadruk op mogelijke inclusie: <i>“Member States may also ensure affordability of services not provided at a fixed location, where they deem this to be necessary...”</i>	Idem Commissie
“Legacy” diensten	In principe verwijdering van openbare betaaltelefoons, telefoongidsen en telefooninlichtingendiensten	Ondersteuning van verwijdering, maar mogelijkheid om nog publieke telefooncellen te voorzien op bepaalde plekken (vb stations, ziekenhuizen)	Idem Commissie
Doelgroep	Eindgebruikers	Consumenten, maar lidstaten kunnen dit uitbreiden tot kleine ondernemingen en non-profit organisaties die eindgebruiker zijn.	Idem Commissie
Sociale tarieven	Toegelaten, als lidstaten, constateren dat de tarieven niet betaalbaar zijn	Eerder verplichting dan optie (<i>“they shall require...”</i>)	Idem Commissie maar de verplichting kan

⁴⁴ Deze minimumdiensten zijn: e-mail, zoekmachines waarmee allerlei soorten informatie kunnen worden opgezocht en gevonden, online-basisinstrumenten voor opleiding en onderwijs, online-kranten/-nieuws, online goederen en diensten kopen/bestellen, opzoeken van vacatures en instrumenten daarvoor, professionele netwerken, internetbankieren, gebruik van e-overheidsdiensten, sociale media en chatten, gesprekken en videogesprekken (standaardkwaliteit).

			gelimiteerd worden tot één of meerdere aangeduide ondernemingen
Financiering	Enkel publieke middelen	Publieke middelen maar ook mogelijkheid tot compensatiefonds dat elke 3 jaar moet geëvalueerd worden	Publieke middelen maar ook mogelijkheid tot compensatiefonds

Verwacht wordt dat de onderhandelingen nog zullen doorlopen tot de eerste helft van 2018.

3.2. Mogelijke aanpassingen huidig nationaal wetgevend kader

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

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

3.2.1. Sociale component van de universele dienst

In huidige stand van de wetgeving is een door de sector gefinancierd sociaal tarief voor mobiele diensten niet richtlijnconform (zie supra 2.4.1). Het BIPT stelt voor dit te expliciteren en de mogelijkheid van een mobiel sociaal tarief uit het wettelijk kader te verwijderen.

Net als in de bevraging van 2016 blijkt uit de consumentenenquête dat de onwetendheid omtrent het sociaal tarief relatief groot blijft: hierover ondervraagd weet 27% van de respondenten niet waarover het gaat. Tevens wordt aangetoond dat de groep mensen die wel denken recht te hebben op het sociaal tarief inzake telecommunicatie maar daarvoor geen aanvraag hebben gedaan, gestaag stijgt: 4,9% in 2014, 7,0% in 2015, 10,3% in 2016 en 10,4% in 2017.⁴⁵

Deze vaststellingen pleiten voor een procedure waarin het recht automatisch wordt toegekend, zonder voorafgaandelijke aanvraag van de mogelijke begunstigde zoals nu het geval is.⁴⁶

Het BIPT wijst er evenwel op dat de huidige complexe wettelijke voorwaarden om voor een sociaal tarief in aanmerking te komen een totale automatisering in de weg staan. Een geautomatiseerde toekenning vereist noodzakelijkerwijze een herdefiniëring van de toepassingsvoorwaarden van het sociaal tarief wat op zijn beurt een reflectie vereist over de vraag welke groepen in de samenleving het meest baat vinden bij een sociaal tarief.

⁴⁵ Enquête over de perceptie van de Belgische elektronische communicatie-markt door de gebruikers - BIPT 31 augustus 2017, p. 145-146.

⁴⁶ Koninklijk besluit van 20 juli 2006. tot vaststelling van de nadere regels voor de werking van het sociale element van de universele dienst inzake elektronische communicatie, art. 3. § 1: "Iedere persoon die aan de voorwaarden voldoet om het sociale telefoontarief te genieten, zoals die zijn vastgesteld in artikel 22 van de bijlage bij de wet, en die dat tarief wenst te genieten, dient daartoe een aanvraag in bij de operator van zijn keuze. De operator stuurt die aanvraag dadelijk door naar het Instituut."

Het BIPT, die niet over de expertise beschikt inzake armoedebestrijding, sociale statuten, afgeleide rechten etc, is evenwel niet de aangewezen instantie om dienaangaande een standpunt in te nemen.

3.2.2. Geografische component

Het voorgestelde Europees wetboek voor elektronische communicatie zal enkele ingrijpende wijzigingen aanbrengen aan de universele dienst.

De tendens in de Europese instellingen is om andere beleidsinstrumenten dan de universele dienst te gebruiken om de beschikbaarheid van vaste telefonie en functionele internettoegang te verzekeren (bv. prikkels voor particuliere investeringen, staatssteun, spectrumgerelateerde dekkingsverplichtingen enz.). Zo stelt de Europese Commissie in haar voorstel: *“Maatregelen van de lidstaten dienen te zijn gericht op de betaalbaarheid van beschikbare connectiviteit en niet op de uitrol van netwerken, waarvoor betere instrumenten beschikbaar zijn.”* Naar de universele dienst kan maar bij wijze van uitzondering worden terug gegrepen indien de noodzaak daarvan naar behoren wordt aangetoond. Dit wordt in het Commissievoorstel aangetoond aan de hand van een geografisch onderzoek. Pas als de resultaten daarvan bewijzen dat de beschikbaarheid van functionele-internettoegang en spraaktelefonie niet onder normale commerciële omstandigheden of middels andere potentiële beleidsinstrumenten kan worden gewaarborgd, kunnen passende universeledienstverplichtingen opgelegd worden.⁴⁷

Huidige situatie waarin het BIPT Atlas-dekkingskaarten publiceert (zie 2.5.1.1) en de facto geen aanduidingsprocedure opstart gezien het feit dat deze kaarten aantonen dat de functionele internettoegang op quasi het gehele territorium gewaarborgd is, sluit hier in grote lijnen bij aan. Evenwel voorziet de wetgeving momenteel in een aanduiding van een aanbieder van de geografische component van de universele dienst voor het gehele territorium, conform artikel 71 WEC, zonder voorafgaandelijk dergelijke afweging te vereisen.⁴⁸

Overige punten die eventueel zullen moeten herbekeken worden in de Belgische wetgeving in licht van de afronding van het Europees wetboek voor elektronische communicatie zijn de financiering van de dienst (compensatiefonds⁴⁹) en de vaststelling van wat onder “functionele internettoegang” dient begrepen te worden (in huidige stand van zaken 1 Mbps).

Tot slot is het BIPT voorstander om de concrete kwaliteitsobjectieven uit de bijlage WEC die enkel van toepassing zijn op de aangewezen aanbieder te vervangen door een systeem van monitoring van de actieve spelers. Dit gebeurt nu al aan de hand van de prestatie-indicatoren vastgesteld bij BIPT-besluit van 15 juli 2015 (zie 2.5.1.2.). Bij uitblijven van een aanduiding blijven deze bepalingen immers dode letter. Bovendien dient opgemerkt te worden dat deze kwaliteitsobjectieven niet enkel gedateerd zijn - doordat de huidige definitie van “toegangslijn” niet technologisch neutraal is, worden enkel de oude PSTN-lijnen geïsoleerd – maar bovendien weinig realistisch zijn voor wat betreft de opheffing van storingen. Het objectief voor de

⁴⁷ Art. 81 Proposed Directive establishing the European Electronic Communications Code; COM(2016) 590 final <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/proposed-directive-establishing-european-electronic-communications-code>

⁴⁸ Artikel 71 WEC: *“§ 1. De Koning bepaalt, bij een besluit vastgesteld na overleg in de Ministerraad, na advies van het Instituut, de periode van de in artikel 70 vermelde dienstverlening, uitgedrukt in volle kalenderjaren.*

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

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

⁴⁹ Artikel 74/1, §4 WEC.

opheffing van storingen op de toegangslijnen binnen 35, 40 en 60 volle uren werd sinds 2009 nooit door Proximus behaald.⁵⁰

Hoofdstuk 4. Besluit

De opheffing van de universeledienstverplichtingen voor de telefooncellen en de telefoongidsen/inlichtingendiensten zorgde niet voor een negatieve impact op de gebruikers. Bijgevolg zijn er geen indicaties voorhanden om de universele dienst op deze vlakken aan te passen.

Het BIPT pleit ervoor de wetgeving inzake sociale tarieven in lijn te brengen met de arresten van het Europees Hof van Justitie van 11 juni 2015 en van het Grondwettelijk Hof van 3 februari 2016. Een automatische toekenning zonder dat een potentieel rechthebbende zelf het voordeel dient aan te vragen verdient aanbeveling.

Het BIPT zal verder de procedure opvolgen inzake de totstandkoming van het Europees wetboek voor elektronische communicatie wat eventueel zal leiden tot een aantal aanpassingen voor wat betreft de geografische component.

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

⁵⁰ Verslag van de Raad van het BIPT met betrekking tot monitoring van de opgeheven universele dienstverplichtingen en verslag van de uitvoering van de universeledienstverlening op telecommunicatiegebied in 2013; http://www.bipt.be/public/files/nl/21406/20150114155033_monitoring_NL.pdf.