



B I P T

**BELGISCH INSTITUUT VOOR POSTDIENSTEN
EN TELECOMMUNICATIE**

**BESLUIT VAN DE RAAD VAN HET BIPT
VAN 28 MAART 2013
BETREFFENDE DE PUBLICATIE DOOR OPERATOREN
VAN DE INFORMATIE OVER PRODUCTEN EN DIENSTEN DIE BEDOELD ZIJN
VOOR GEBRUIKERS MET EEN HANDICAP**

INHOUDSOPGAVE

1. TER INLEIDING.....	3
1.2. DOELSTELLINGEN.....	3
1.3. WETTELIJKE BASIS.....	3
1.4. JURIDISCHE CONTEXT.....	4
1.4.1. Europese context.....	4
1.4.2. Belgische context.....	5
2. PROCEDURE.....	5
3. ANALYSE VAN DE REACTIES.....	6
4. DE DOOR OPERATOREN TE PUBLICEREN INFORMATIE.....	8
4.1. VEREISTEN WAARAAN PERSONEN MET EEN HANDICAP MOETEN VOLDOEN.....	9
4.2. TOEGANG TOT DE NOODDIENSTEN VOOR PERSONEN MET EEN HANDICAP.....	9
4.3. APPARATUUR BESTEMD VOOR PERSONEN MET EEN HANDICAP.....	9
4.3.1. Apparatuur die specifiek bestemd is voor personen met een handicap.....	9
4.3.2. Apparatuur die bestemd is voor het grote publiek maar die applicaties bevat die geschikt zijn voor personen met een handicap.....	10
4.4. SPECIFIEKE TARIEVEN TEN BATE VAN PERSONEN MET EEN HANDICAP.....	10
4.5. OVERIGE SPECIFIEKE MAATREGELEN TEN BEHOEVE VAN PERSONEN MET EEN HANDICAP.....	11
5. NADERE REGELS INZAKE PUBLICATIE.....	11
5.1. WEBPAGINA MET INFORMATIE.....	12
5.2. GRATIS BROCHURE.....	12
5.3. GEBRUIKSVRIENDELIJKE INFORMATIE.....	12
5.4. ACTUELE INFORMATIE.....	13
6. INWERKINGTREDING.....	13
7. BEROEPSMOGELIJKHEDEN.....	14

1. TER INLEIDING

1.2. Doelstellingen

1. In het kader van de problematiek van het gebruik van elektronische communicatiediensten door personen met een handicap, moet rekening gehouden worden met het feit dat personen met een handicap afhankelijk zijn van elektronische communicatiediensten in hun relaties met derden.
2. Het BIPT heeft zich in haar strategisch plan voorgenomen om er over te waken dat de personen met een handicap optimaal kunnen profiteren op het vlak van keuze, prijs en kwaliteit¹ van de elektronische communicatieaanbiedingen.
3. Bovendien zetten de artikelen 111/1, 4°, en 113, §§ 2 en 3, van de wet betreffende de elektronische communicatie (hierna "WEC") operatoren ertoe aan om personen met een handicap afdoende te informeren over de producten en diensten die specifiek voor hen bestemd zijn evenals over de mogelijkheden die deze operatoren aan personen met een handicap bieden om toegang te bekomen tot de netwerken en diensten op een manier die gelijkwaardig is aan de toegang die geboden wordt aan gebruikers zonder handicap.
4. Om op een nuttige en zinvolle wijze te kunnen kiezen voor een bepaalde operator en voor een bepaalde dienst, is het immers noodzakelijk dat personen met een handicap over de nodige en voor hen specifieke informatie kunnen beschikken, ongeacht of zij abonnee zijn bij een operator of niet.
5. Tevens moeten personen met een handicap kunnen beschikken over informatie - inzake de apparatuur en de diensten die voor hen bestemd zijn - die volledig, duidelijk en overzichtelijk is.
6. In onderstaande beslissing stelt het BIPT enerzijds vast welke informatie minstens gepubliceerd dient te worden (cf. onderdeel 4) en anderzijds tevens hoe deze publicatie dient te gebeuren (cf. onderdeel 5).

1.3. Wettelijke basis

7. Artikel 111/1, WEC bepaalt :

"Het Instituut kan de aanbieders van openbare elektronische-communicatienetwerken en/of openbare elektronische-communicatiediensten verplichten om, onder andere:

(...)

4° abonnees met een handicap geregeld en gedetailleerd te informeren over producten en diensten die voor hen zijn bedoeld."

¹ Het Strategisch Plan 2010-2013, p. 32, 8.4.4
(<http://www.bipt.be/ShowDoc.aspx?objectID=3371&lang=nl>)

8. Artikel 113, §§ 2 en 3, WEC bepaalt :

“ § 2. Ondernemingen die openbare elektronische-communicatienetwerken aanbieden, alsook ondernemingen die openbare elektronische-communicatiediensten verstrekken, moeten op hun website ten behoeve van de eindgebruikers vergelijkbare, toereikende en actuele informatie publiceren over de kwaliteit van het netwerk en van de dienst en over de maatregelen die zijn genomen om gelijkwaardige toegang voor eindgebruikers met een handicap te waarborgen. De informatie wordt voor publicatie eveneens aan het Instituut verstrekt.

§ 3. Het Instituut kan onder andere de te hanteren parameters voor de kwaliteit van het netwerk en van de dienst, alsook de inhoud, vorm en wijze van bekendmaking van de te publiceren informatie, met inbegrip van mogelijke kwaliteitscertificeringsregelingen, bepalen teneinde ervoor te zorgen dat de eindgebruikers, inclusief eindgebruikers met een handicap, toegang hebben tot volledige, vergelijkbare en gebruikersvriendelijke informatie.”

1.4. Juridische context

1.4.1. Europese context

9. De artikelen 111/1 en 113, §§2 en 3 WEC zijn de omzetting in het Belgisch recht van respectievelijk de artikelen 21.3, f), en 22.1 en 22.2 van de richtlijn 2002/22/EG van het Europees Parlement en de Raad van 7 maart 2002 inzake de universele dienst en gebruiksrechten met betrekking tot elektronisch communicatienetwerken en -diensten (“Universeledienstrichtlijn”).
10. Opgemerkt moet worden dat de genoemde artikelen van de Universeledienstrichtlijn ingevoegd zijn door de richtlijn 2009/136/EG van het Europees Parlement en de Raad van 25 november 2009.
11. In deze richtlijn getuigt de Europese wetgever van een bijzondere aandacht voor de problematiek het gebruik van elektronische communicatiediensten door personen met een handicap.
12. Zo wordt in considerans 12 gesteld :

“De toegang van gehandicapte eindgebruikers tot diensten moet gelijkwaardig zijn aan de toegang die voor andere eindgebruikers beschikbaar is. Te dien einde moet de toegang functioneel gelijkwaardig zijn zodat gehandicapte eindgebruikers, weliswaar met andere middelen, kunnen genieten van dezelfde bruikbaarheid van diensten als andere eindgebruikers.”

13. Een eerste stap om deze gelijkwaardige behandeling te realiseren is dat operatoren personen met een handicap op een toegankelijke wijze correct en volledig informeren over de diensten en producten die specifiek voor hen bestemd zijn.

14. Hierbij kan er trouwens op gewezen worden dat de meerderheid van de Europese lidstaten al dergelijke informatieverplichtingen opleggen aan hun operatoren of regelgeving in die zin in voorbereiding hebben².

1.4.2. Belgische context

15. De artikelen 111/1 en 113, §§2 en 3, WEC werden tot nog toe uitgevoerd door de volgende besluiten van het BIPT :
- a) het besluit van de Raad van het BIPT van 13 november 2007 betreffende de publicatie van de inlichtingen in verband met de toegang tot elektronische communicatienetwerken en –diensten alsook het gebruik van die netwerken en van die diensten; (hierna genoemd “het besluit van 13 november 2007”);
 - b) Het besluit van de Raad van het BIPT van 3 april 2008 betreffende de indicatoren in verband met de kwaliteit van de elektronische communicatiediensten, alsook de inhoud, de vorm en de wijze van publicatie van de inlichtingen;
 - c) het besluit van de Raad van het BIPT van 3 april 2008 betreffende de indicatoren in verband met de kwaliteit van de elektronische communicatiediensten, alsook de inhoud, de vorm en de wijze van publicatie van de inlichtingen –geval van de mobiele operatoren.
16. Onderhavig besluit wijzigt het besluit van 13 november 2007 voor wat betreft de onderdelen die betrekking hebben op de informatieverstrekking door operatoren ten bate van gebruikers met een handicap.
17. Onderhavig besluit laat de overige hierboven genoemde besluiten onverlet.

2. PROCEDURE

18. Krachtens artikel 19, BIPT-wet, werd een ontwerp van dit besluit ter consultatie aan het publiek voorgelegd.
19. Dit voorliggend besluit heeft het voorwerp uitgemaakt van een raadpleging via de website van het BIPT van 28 januari tot 1 maart 2013.
20. Het BIPT ontving reacties van de volgende organisaties :
- 1. Belgacom
 - 2. Federatie van Vlaamse Dovenorganisaties/Franstalige Federatie van Dove personen in België (Fevlado/FFSB)³

² Bron : “DG INFSO/H3, INCOM 12-1, 31/1/2012, INCOM REPORT based on the questionnaire on the regulatory framework on electronic communications; provisions on users with disabilities : questionnaire on the implementation of the current framework and the transposition of the new framework.”

³ Fevlado en FFSB zijn aparte organisaties. Zij gaven een gezamenlijke reactie op de consultatie.

3. Nationale Hoge Raad voor Personen met een Handicap (NHRPH)
4. Passe-Muraille
5. Platform Telecom Operators & Service Providers (Platform)
6. Vlaams Agentschap voor personen met een handicap (VAPH)

3. ANALYSE VAN DE REACTIES

21. Wat betreft de toegang tot de nooddiensten merkt Belgacom op dat de “lead” daarvoor bij de overheid ligt omdat een operator voor het geven van een bijzondere toegang ten behoeve van personen afhankelijk is van de mogelijkheden waarover de nooddiensten beschikken om noodoproepen te ontvangen via nadere kanalen dan spraaktelefonie. Belgacom suggereert daarbij dat het BIPT de informatie betreffende de toegang tot de nooddiensten die moet worden gepubliceerd ten behoeve van personen met een handicap, te beschikking stelt van de operatoren.
22. Het Platform wijst er op dat de operatoren samen met ASTRID alles in het werk stellen om oproepen naar de nooddiensten per sms voor bepaalde doelgroepen mogelijk te maken. De operatoren zullen vanaf de invoering van deze nieuwe dienst de nuttige informatie op hun website publiceren.
23. Fevaldo/FFSB meent dat het BIPT alle nodige maatregelen met nemen om er voor te zorgen dat de toegang voor eindgebruikers met een handicap tot nooddiensten gelijkwaardig is aan die van andere eindgebruikers dankzij aan hun handicap aangepaste technische middelen, waarbij Fevlado/FFSB verwijst naar artikel 121/4, § 2, WEC.
24. Fevlado/FFSB wijst ook naar considerans 44 van de richtlijn 2002/22 waarin wordt gesteld dat tekstberichten mindert betrouwbaar zijn en indirecter. Deze considerans stelt aan de lidstaten voor om de “ontwikkeling en uitvoering van andere vormen van toegang tot noodhulpdiensten te bevorderen waarmee toegang kan worden gegarandeerd die gelijkwaardig is aan toegang via spraaktelefonische oproepen.” In dit perspectief benadrukt Fevlado/FFSB dat paragraaf 4.2 van het raadplegingsdocument andere manieren van toegang tot nooddiensten omvat zoals met behulp van het totale conversie concept (Real-Time-Tekst, beeldtelefonie, video-relay etc.). Voor verdere informatie verwijst Fevlado/FFSB naar het Reach 112 project.
25. Fevlado/FFSB meent dat wanneer operatoren apparatuur zouden aanbieden voor personen met een handicap, ze best eerst de betreffende gebruikers, o.a. de dove gebarentalige personen consulteren.
26. Fevlado/FFSB hoopt dat wanneer operatoren geen apparatuur aanbieden die geschikt is voor dove gebarentalige personen, het BIPT het aanbod daarvan wel bevordert zoals voorzien in art. 23bis, § 2 van richtlijn 2002/22.

27. Het VAPH verwijst naar apparatuur die niet specifiek bestemd is voor personen met een handicap maar die op zich wel geschikt zijn voor personen met een handicap zoals bijvoorbeeld een iPhone die vergroting, spraakweergave en braille-aansturing standaard aan boord heeft. Ook sommige Android-smartphones met lowcost apps of senioren-gsm's die in zekere mate toegankelijk zijn voor slechtzienden. Bij wijze van voorbeeld verwijst het VAPH naar het aanbod van Belgacom op haar webpagina voor personen met een handicap.
28. Passe-Muraille wijst er op dat personen met een handicap in een aantal gevallen uitgesloten zouden zijn van elektronische communicatiediensten indien voor deze personen geen aangepaste diensten en/of apparatuur zou bestaan. Niettemin maken vele personen met een handicap gebruik van apparatuur en diensten die bestemd zijn voor het grote publiek. Ook voor die apparatuur en diensten zou informatie voorhanden moeten zijn die personen met een handicap toelaat om zich daarover op gelijkwaardige manier te informeren.
29. Fevlado/FFSB wil graag vermeld zien dat dove gebarentalige personen echt kunnen kiezen tussen verschillende operatoren en diensten en dat in dat kader operatoren toegankelijke helpdesks en inlichtingendiensten in gebarentaal verzekeren. Een toegankelijke helpdesk kan uitgebouwd worden via een afstandstolkenpunt in gebarentaal op de website.
30. Inzake de webpagina met informatie stelt Belgacom dat de vereiste dat de webpagina voor gebruikers met een handicap bereikbaar moet zijn vanop de homepage met één dubbelklik, disproportioneel. Belgacom voegt daaraan toe dat haar eigen webpagina ten behoeve van personen met een handicap bereikbaar is met 2 dubbelklikken vanop de homepage.
31. Belgacom wijst er op dat de toegankelijkheid van de specifieke webpagina aanzienlijk vergemakkelijkt wordt door een korte URL-code en de ruime publiciteit die eraan wordt gegeven in shops etc. Bovendien wordt de korte URL vlot geselecteerd door Google bij een zoekopdracht. In die zin vindt Belgacom een korte URL belangrijker dan de bereikbaarheid via 1 klik.
32. Belgacom het fundamentele opmerkingen bij de vereiste dat de webpagina ten behoeve van personen met een handicap het AnySurfer-label zou moeten bekomen. Belgacom meent dat de architectuur van de website die dit label verplicht, conflicteert met de architectuur van commerciële sites. Belgacom meent ook dat de toepassing van dat label geen vereiste is om te kunnen spreken van een webpagina die gebruiksvriendelijk is voor personen met een handicap. Belgacom stelt dat haar website werd getest door vertegenwoordigers van de personen met een handicap en gebruiksvriendelijk werd bevonden. Belgacom wijst in dat kader op de sonore toepassingen waardoor de webpagina ook leesbaar is voor personen met een visuele handicap.
33. Het Platform wil het bekomen van een AnySurfer-label facultatief houden. Het zou onmogelijk zijn om binnen een termijn van 2 maanden dit label te bekomen. Bovendien kan het label slechts behaald worden wanneer de volledige website aan de vereisten van het label voldoet. De operatoren wijzen in dat kader op dat hun websites uitgebreid zijn, complex en gediversifieerd en dat het bekomen van een AnySurfer-label voor de volledige website een enorme impact kan hebben en jaren in beslag kan nemen.

34. Fevlado/FFSB wijzen er op dat de AnySurfer-vereisten onvoldoende zijn voor dove gebarentalige personen. Om volledig toegankelijk te zijn voor dove gebarentalige personen moeten de webpagina's voor personen met een handicap volledig in gebarentaal vertaald worden (via video's). De link op de homepage moet dan ook het label "Vlaamse gebarentaal" en Frans-Belgische Gebarentaal" krijgen.
35. De NHRPH onderstreept het belang van de opmaak van de webpagina die met één klik bereikbaar is. Zij dringt er op aan dat de website toegankelijk is voor elk type van handicap, d.w.z. toegankelijk voor blinden en slechthorenden via het AnySurfer-label, voor personen getroffen door doofheid en slechthorendheid door een beroep te doen op gebarentaal en voor personen met intellectuele beperkingen door een beroep te doen op "gemakkelijk lezen".
36. Het Platform stelt dat Hoofdstuk 5.1 van de raadpleging bepaalt dat louter publicatie op de website voldoende is en dat bijgevolg de papieren brochure vermeld in Hoofdstuk 5.3 niet noodzakelijk of vereist is. Het Platform veronderstelt dan ook dat de updates van de webpagina kan d.m.v. printscreens of links naar de betreffende pagina's zonder papieren brochure.
37. Fevlado/FFSB hadden graag gezien dat het BIPT zelf om de updates vraag zodat deze zeker gebeuren. Zij wensen ook betrokken te worden bij het bekijken van de updates.
38. Het VAPH treedt dit standpunt bij en is eveneens van oordeel dat de betreffende gebruikersgroepen betrokken moeten worden bij de opvolging en controle. Het VAPH verwijst dienaangaande naar besprekingen binnen het Raadgevend Comité en naar de artikelen 4.3, 9, 21 en 33 van het VN Verdrag inzake rechten van personen met een handicap hetgeen door België werd geratificeerd.
39. De NHRPH stelt dat heel wat personen met een handicap geen of geen vlotte toegang hebben tot het internet en vreest dat door enkel gebruik te maken van het web precies de meest kwetsbare groep wordt uitgesloten. De NHRPH voegt daar aan toe dat de grote operatoren allemaal beschikken over een net van winkels en dat het aangewezen is om dit middel te gebruiken bij de informatieverdeling. De NHRPH voegt daar aan toe dat het logisch zou zijn dat de informatie op papier wordt verstrekt bij het ondertekenen van het contract.
40. Fevlado/FFSB wensen ook aan te kaarten dat alle door operatoren gepubliceerde informatie toegankelijk moet zijn voor dove gebarentalige personen zodat deze overeenkomstig artikel 113, § 3, WEC toegang hebben tot volledige, vergelijkbare en gebruiksvriendelijke informatie. In dat kader wensen Fevlado/FFSB ook dat het BIPT volledige informatie verspreidt over beroepsmogelijkheden voor eindgebruikers en dat deze ook wordt omgezet in gebarentaal.

4. DE DOOR OPERATOREN TE PUBLICEREN INFORMATIE

41. Artikel 111/1 WEC specificeert dat abonnees met een handicap geregeld en gedetailleerd geïnformeerd moeten worden over producten en diensten die voor hen zijn bedoeld."

42. Artikel 113 § 2 spreekt over informatie over de kwaliteit van het netwerk en van de dienst en over de maatregelen die zijn genomen om gelijkwaardige toegang voor eindgebruikers met een handicap te waarborgen.
43. De operatoren vermelden op de webpagina ten behoeve van personen met een handicap alsook in een gratis brochure minstens de hiernavolgende informatie:

4.1 Vereisten waaraan personen met een handicap moeten voldoen

44. De operator geeft duidelijk en in begrijpelijke taal aan aan welke formele en andere vereisten personen met een handicap moeten voldoen om in aanmerking te komen voor de specifieke diensten en/of producten die hij voor hen bestemd heeft.

4.2 Toegang tot de nooddiensten voor personen met een handicap⁴

45. De operator geeft duidelijk aan dat de nooddiensten⁵ vermeld in artikel 107, § 1, WEC bereikbaar zijn via vaste en mobiele telefoon. Van de betreffende nooddiensten worden eveneens de nummers vermeld. De operator geeft eveneens aan dat de noodnummers 100, 101 en 112 eveneens per fax bereikt kunnen worden.
46. Hierbij geeft de operator ook aan dat de nooddiensten eveneens reageren op “stille” telefonische oproepen, d.w.z. oproepen waarbij de oproeper niets zegt.
47. De operator laat weten dat de nooddiensten voornamelijk niet bereikbaar zijn per sms, e-mail of breedband (videotelefonie) en maakt hierbij voorbehoud t.a.v. verdere ontwikkelingen ter zake (zoals bvb. sms112); wanneer de nooddiensten via deze of andere diensten eveneens bereikbaar worden, maakt de operator hiervan uiteraard melding.

4.3 Apparatuur bestemd voor personen met een handicap

4.3.1. Apparatuur die specifiek bestemd is voor personen met een handicap

⁴ Er moet op gewezen worden dat in het kader van dit besluit het BIPT krachtens de artikelen 111/1 en 113, §§ 2 en 3, geen nieuwe vormen van toegang tot de nooddiensten kan opleggen. Deze materie wordt geregeld door artikel 107, WEC en behoort tot de bevoegdheden van de Koning en de minister, al naargelang.

⁵ Zie artikel 21.3, Universeledienstrechtlijn

48. Wanneer een operator apparatuur⁶ in de zin van artikel 2, 43°, WEC, aanbiedt die specifiek bestemd is om gebruikt te worden door personen met een handicap, geeft de operator minstens een duidelijke beschrijving van de karakteristieken van de betreffende apparatuur die relevant zijn voor de betreffende personen met een handicap. Hij vermeldt hierbij ook in welke zin en voor welke categorie van personen met een handicap⁷ deze apparatuur het communiceren vergemakkelijkt⁸.
49. Indien een operator geen apparatuur aanbiedt die specifiek bestemd is voor gebruik door personen met een handicap, dan vermeldt hij dit expliciet.

4.3.2. Apparatuur die bestemd is voor het grote publiek maar die applicaties bevat die geschikt zijn voor personen met een handicap

50. Apparatuur die bestemd is voor het grote publiek kan eveneens applicaties bevatten die erop gericht zijn om het gebruik door personen met een handicap te vergemakkelijken⁹.
51. Een operator die dergelijke apparatuur aanbiedt maakt daarvan melding alsook van de betreffende applicaties.
52. Indien een operator geen apparatuur aanbiedt die applicaties bevat die bestemd zijn voor gebruik door personen met een handicap, dan vermeldt hij dit expliciet.

4.4 Specifieke tarieven ten bate van personen met een handicap

53. Iedere operator die krachtens artikel 74, §§ 2 en 3, WEC, gehouden is om sociale tarieven aan te bieden publiceert hierover minstens de volgende gegevens :
1. De voorwaarden om te kunnen genieten van een sociaal tarief. De operator vermeldt hierbij op overzichtelijke wijze de voorwaarden vermeld in artikel 22, Bijlage WEC;

⁶ Alle kosten in verband met apparatuur moeten duidelijk gecommuniceerd worden krachtens Bijlage II, 2.2, in fine, Universeledienstrichtlijn en artikel 111, § 1, 3°, WEC.

⁷ Hierbij kan de operator een onderscheid maken tussen doven en slechthorenden; blinden en slechtzienden; personen met leerstoornissen, leerachterstand en mentale handicap; personen met bewegingsstoornissen (d.i. ernstige bewegingsstoornissen die het gebruik van elektronische communicatiemiddelen kunnen beïnvloeden zoals sclerose, ziekte van Parkinson, ziekte van Huntington, artritis, ...) .

⁸ Het BIPT gaat niet in op de opmerking van Fevlado/FFSB dat wanneer operatoren apparatuur bestemd voor personen met een handicap zouden aanbieden, de operatoren daarover eerst overleg zouden moeten plegen met de betreffende organisaties die personen met een handicap vertegenwoordigen. Het opleggen van een dergelijke verplichting zou immers de informatieverplichtingen overstijgen waartoe dit besluit beperkt is.

⁹ Hierbij worden applicaties bedoeld die in de apparatuur zijn ingebouwd. Wanneer dergelijke of andere nuttige applicaties kunnen worden gedownload, is de operator niet verplicht om daarvan melding te maken.

2. Een duidelijke overzicht van de formaliteiten die de aanvrager van het sociale tarief moet vervullen;
 3. De diensten waarop het sociaal tarief van toepassing is;
 4. De tariefverminderingen waarvan de betrokkene met betrekking tot elk tariefplan kan genieten¹⁰.
54. Indien een operator andere tarieven hanteert die specifiek gericht zijn op personen met een handicap, dan vermeldt hij deze eveneens.

4.5 Overige specifieke maatregelen ten behoeve van personen met een handicap

55. Iedere operator vermeldt de overige specifieke maatregelen die hij neemt ten voordele van personen met een handicap¹¹.
56. Deze bijkomende maatregelen kunnen bijvoorbeeld betrekking hebben op:
- de toegankelijkheid van helpdesks en inlichtingendiensten voor personen met een handicap, extra hulp bij installatie van apparatuur;
 - specifieke factureringsmogelijkheden;
 - eventuele bijkomende kosten die deze specifieke diensten of apparaten met zich meebrengen.¹²

5. NADERE REGELS INZAKE PUBLICATIE

57. Wat betreft de wijze van publicatie van de informatie is het zo dat artikel 111/1 WEC stelt dat het BIPT verplichtingen kan opleggen om de abonnees met een handicap geregeld en gedetailleerd te informeren over producten en diensten die voor hen zijn bedoeld. Tevens stelt artikel 113 §3 WEC dat het BIPT de vorm en wijze van bekendmaking van de te publiceren informatie, bepalen teneinde ervoor te zorgen dat de eindgebruikers, inclusief eindgebruikers met een handicap, toegang hebben tot volledige, vergelijkbare en gebruikersvriendelijke informatie.
58. Op basis hiervan stelt het BIPT de volgende vereisten met betrekking tot de publicatie van de informatie:

¹⁰ Cf. art. 38, Bijlage WEC.

¹¹ Zie artikel 21.3, f, Universeledienstrichtlijn en artikel 111/1, 4°, WEC.

¹² Zie Bijlage II, 2.2, Universeledienstrichtlijn, waarin expliciet wordt vermeld dat alle "extra kosten" meegedeeld moeten worden.

5.1. Webpagina met informatie

59. De publicatie gebeurt op de website van de operator en meer bepaald op een aparte pagina die specifiek voor gebruikers met een handicap is bestemd.
60. De operator vermeldt op zijn homepage een link naar de webpagina voor gebruikers met een handicap.
Deze webpagina is van op de homepage met maximaal 2 (dubbel-)klikken bereikbaar.
61. De operator draagt er zorg voor dat de URL-code van deze webpagina kort is en een voor de hand liggende naam heeft.
62. De informatie kan door iedere belangstellende worden geraadpleegd zonder dat deze daarvoor een wachtwoord moet aanvragen of andere stappen moet ondernemen.

5.2. Gratis Brochure

63. De informatie vermeld in de onderdelen 4.1 tot 4.5 wordt door de operator eveneens verspreid middels een gratis brochure die verkrijgbaar is bij de operator op eenvoudige aanvraag en per post door de operator opgestuurd wordt. Er wordt aangeraden dergelijke brochures ook verkrijgbaar te stellen in de verkooppunten.

5.3. Gebruiksvriendelijke informatie

64. De informatie op de webpagina voor personen met een handicap of in de brochure wordt in algemeen begrijpelijke bewoordingen opgesteld. Indien vaktaal noodzakelijk is, dan wordt deze op toegankelijke wijze verklaard.
65. De informatie op de webpagina voor personen met een handicap of in de brochure is zo duidelijk, overzichtelijk en volledig mogelijk.
66. De bezoekers van de webpagina voor personen met een handicap worden zo weinig mogelijk doorverwezen naar andere websites of onderdelen van de website die geen deel uit maken van de webpagina voor personen met een handicap.
67. Teneinde de toegankelijkheid van de webpagina voor personen met een handicap te optimaliseren, dient de operator voor deze pagina te voldoen aan de criteria van het AnySurfer-label en/of deze webpagina via sonore toepassingen toegankelijk te maken voor personen met een visuele handicap. Het BIPT legt de operatoren niet op om hun integrale website te laten voldoen aan het AnySurfer-label. De pagina die bestemd is voor gebruikers met een handicap moet echter wel voldoen aan de AnySurfer-criteria zonder dat in dat geval het AnySurfer-label kan bekomen worden (zie : <http://www.anysurfer.be/nl>), - tenzij deze webpagina toegankelijk wordt gemaakt met de nodige sonore toepassingen.

68. De operatoren worden aangeraden om deze webpagina via videotoeepassingen eveneens in gebarentaal te vertalen.

5.4. Actuele informatie

69. De op de webpagina voor personen met een handicap of in de brochure gepubliceerde informatie is up to date.
70. Om verwarring te vermijden verwijdert de operator informatie die niet langer actueel is van de webpagina.
71. Teneinde de actualiteit van de informatie na te kunnen gaan vermelden de operatoren eveneens de datum waarop de informatie op de webpagina werd geplaatst. Bij iedere wijziging of aanpassing wordt de datum daarvan eveneens vermeld.
72. Na de publicatie van de informatie bezorgt de operator jaarlijks op eigen initiatief voor 31 januari het BIPT een update van de betreffende webpagina en brochure of deelt hij mee dat deze informatie niet gewijzigd is geworden. In 2013 bezorgt iedere operator ten laatste op 31 mei de update van de betreffende webpagina en brochure.

6. INWERKINGTREDING

73. Dit besluit treedt in werking de eerste kalenderdag van de maand die volgt op een periode van 6 maanden na de bekendmaking op de website van het BIPT¹³.

¹³Zodoende wordt de operatoren een redelijke termijn gelaten om de vereiste publicaties naar behoren voor te bereiden en te implementeren, daarbij rekening houdend met de komende zomermaanden.

7. BEROEPSMOGELIJKHEDEN

74. Overeenkomstig artikel 2, § 1, van de wet van 17 januari 2003 betreffende de rechtsmiddelen en de geschillenbehandeling naar aanleiding van de wet van 17 januari 2003 met betrekking tot het statuut van de regulator van de Belgische post- en telecommunicatiesector heeft u de mogelijkheid om beroep in te stellen tegen dit besluit bij het hof van beroep van Brussel, Poelaertplein 1 te 1000 Brussel. Het beroep wordt, op straffe van nietigheid die ambtshalve wordt uitgesproken, ingesteld door middel van een ondertekend verzoekschrift dat wordt ingediend ter griffie van het hof van beroep van Brussel binnen een termijn van zestig dagen vanaf de kennisgeving van dit besluit of bij gebreke aan een kennisgeving, vanaf de publicatie van het besluit of bij gebreke aan een publicatie, vanaf de kennisname van dit besluit.
75. Het verzoekschrift bevat, op straffe van nietigheid, de vermeldingen van artikel 2, § 2, van de wet van 17 januari 2003 betreffende de rechtsmiddelen en de geschillenbehandeling naar aanleiding van de wet van 17 januari 2003 met betrekking tot het statuut van de regulator van de Belgische post- en telecommunicatiesector.
76. Indien het verzoekschrift elementen bevat die u als vertrouwelijk beschouwt, dan moet u dat uitdrukkelijk aangeven en op straffe van nietigheid, een niet-vertrouwelijke versie van dat verzoekschrift indienen. Het Instituut publiceert op zijn website het verzoekschrift dat door de griffie van het gerecht genotificeerd is. Elke belanghebbende partij kan in de zaak tussenkomen binnen dertig dagen na deze publicatie.

Georges Deneff
Lid van de Raad

Axel Desmedt
Lid van de Raad

Catherine Rutten
Lid van de Raad

Michel van Bellinghen
Lid van de Raad