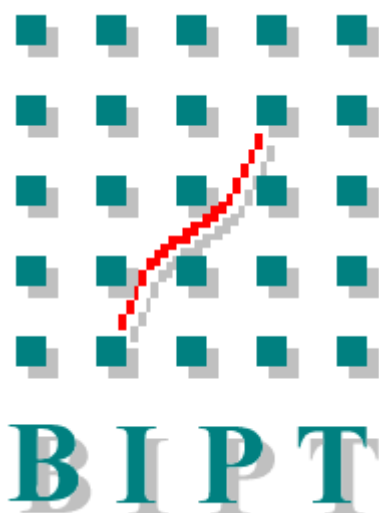


**VERSLAG VAN HET BIPT
OVER DE ONTWIKKELING VAN DE UNIVERSELE
DIENSTVERLENING OP
TELECOMMUNICATIEGEBIED
TIJDENS HET JAAR 2004**



**BELGISCH INSTITUUT VOOR POSTDIENSTEN EN TELECOMMUNICATIE
16 FEBRUARI 2006**

Samenvatting

Het verslag van het BIPT over de ontwikkeling van de universele dienstverlening op telecommunicatiegebied tijdens het jaar 2004 streeft een tweevoudig doel na.

Enerzijds wordt het resultaat voorgesteld van de controle door het Instituut op de correcte uitvoering door de aanbieder van de universeledienstverplichtingen, een controle die eraan wordt opgelegd krachtens artikel 16, eerste lid van bijlage 1 bij de wet van 21 maart 1991¹.

Anderzijds voldoet het verslag aan de verplichting voor het Instituut om *"jaarlijks uiterlijk op 31 december verslag uit [te brengen] aan de Minister over de andere diensten die bij wijze van universele dienstverlening zouden moeten worden verstrekt alsook over de nadere regels inzake de verstrekking ervan"*, zoals bepaald is in artikel 16, tweede lid van de wet van 21 maart 1991².

Het verslag heeft een driedelige structuur.

In het eerste deel preciseert het BIPT de lijst van de diensten die in 2004 deel uitmaakten van de universele dienst in België: de toegang tot het netwerk en tot de basisdienst inzake openbare vaste telefonie, het gratis versturen van noodoproepen, de beschikbaarstelling van een hulpdienst aan de abonnees, de levering van sociale tarieven en van een minimumdienst bij niet-betaling van de facturen, de instandhouding van een park openbare telefooncellen op het hele grondgebied en de beschikbaarstelling van een universele telefoongids en van een universele inlichtingendienst. Het eerste deel van het verslag over de universele dienst beschrijft tevens met behulp van statistieken de grote tendensen die waarneembaar zijn op de markt van goederen en diensten die direct of indirect betrokken zijn bij die universeledienstverplichtingen. Hoewel de mobiele telefonie en breedbandinternettoegang op dit ogenblik geen deel uitmaken van de universele dienst, komt het erop aan de evolutie op die markten op de voet te volgen met het oog op een mogelijke toekomstige wijziging van de inhoud van de universele dienst. Daarom wordt de evolutie van de situatie op alle hierna volgende markten geschetst : de vaste telefonie, de mobiele telefonie, internet (lage en hoge snelheid) en de openbare telefooncellen.

Uit die statistische analyse kan worden afgeleid dat de tendensen die in het vorige verslag van het Instituut waren waargenomen, bevestigd worden; men ziet op de markt goederen en diensten die bij de universele dienst betrokken zijn:

- een teruggang van het aantal aansluitingen op een dienst voor vaste telefonie;
- basistarieven voor vaste telefonie, zowel van de historische operator als van de alternatieve operatoren, die boven het gemiddelde liggen van de landen van het Europa van de 15;
- een sterke penetratie van de mobiele telefonie die echter onder het Europese gemiddelde zit (Europa van de 15);
- tarieven voor mobiele telefonie die boven het gemiddelde liggen van de landen van het Europa van de 15;
- een sterke penetratie van breedbandinternet, dat ruimschoots boven het Europese gemiddelde ligt, gedeeltelijk verklaard door de hoge prijs van smalbandinternettoegang tegenover een relatief lage prijs voor breedband;

¹ Die controleopdracht zal ook aan het Instituut worden toevertrouwd in de nieuwe wet betreffende de elektronische communicatie van 13 juni 2005 (cf. artikel 103, eerste lid)

² " icatie

- een afname van het verkeer vanuit openbare telefooncellen, hetgeen de verklaring vormt voor de vermindering van het aantal telefooncellen en de verhoging van de tarieven vanuit telefooncellen.

Het tweede deel van het verslag van het BIPT beschrijft de manier waarop Belgacom tijdens het jaar 2004 zijn universeledienstverplichtingen heeft vervuld, verplichtingen die erop rusten krachtens de wet van 21 maart 1991. Het Instituut geeft commentaar bij het werk van Belgacom, zowel op grond van de cijfers die Belgacom verstrekt heeft als antwoord op een vragenlijst van het BIPT, als op grond van de diverse gerichte controles die het Instituut in de loop van het jaar verricht heeft, om de juistheid van de door de operator meegedeelde gegevens na te gaan.

In het verslag over het jaar 2003 had het Instituut een tamelijk sterke vermindering vastgesteld van de performantie van de operator inzake universeledienstverrichtingen. Gelet op die achteruitgaande kwaliteit van de universeledienstverrichtingen had het Instituut van Belgacom een plan geëist om op korte termijn de kwaliteit te verbeteren van zijn universeledienstverrichtingen, waarvoor de norm die in de bijlage bij de wet van 1991 is opgelegd, niet was gehaald. Het Instituut heeft ook de kwaliteitsindicatoren van nabij gevolgd waarvan de resultaten binnen de wettelijke opgelegde limieten lagen, maar waarvoor een kwalitatieve afname in de tijd was waargenomen.

Uit de analyse van de cijfers die Belgacom verstrekt heeft en van de controles door het BIPT - die hoewel partieel, een zekere overeenstemming met de door Belgacom verstrekte cijfers vertonen - blijkt dat de dienstkwaliteit van de levering van de basistelefoonaansluiting en -dienst in 2004 verbeterd is ten opzichte van 2003. Het actieplan dat op verzoek van het Instituut is toegepast na de publicatie van het verslag over 2003 lijkt dus doeltreffend te zijn geweest.

Wat de openbare telefooncellen betreft blijft de situatie in 2004 verslechteren. Bovendien komt Belgacom de doelstellingen niet na die vastgesteld zijn in de wet van 21 maart 1991 voor twee elementen: het totale aantal telefooncellen op het nationale grondgebied (de dekkingsnormen per provincie worden wel nageleefd) en de termijnen voor de opheffing van storingen. Belgacom rechtvaardigt zijn tekortkoming inzake het totale aantal telefooncellen op het grondgebied door het erg geringe gebruik van de telefooncellen en door de aanpassingen die vastgelegd zijn in de wet van 13 juni 2005 in termen van dekking van het grondgebied inzake openbare telefooncellen. Wat de opheffing van de storingen betreft, moet parallel daarmee de verbetering worden benadrukt die in 2004 is verwezenlijkt inzake het percentage werkende telefoontoestellen: 96,76 % van de openbare betaaltelefoons functioneren in 2004, wat betekent dat storingen weinig voorkomen.

Op het stuk van openbare telefooncellen kan de duidelijke politieke wil die ingeschreven is in de wet van 13 juni 2005 niet worden genegeerd om het aantal openbare telefooncellen die in het kader van de universele dienst verplicht zijn sterk te verminderen. In die context zal het Instituut nauwlettend toezien op de dienstkwaliteit van de openbare betaaltelefoons, door zich vooral te concentreren op de slechte resultaten inzake opheffing van storingen.

Het derde deel van het verslag van het BIPT bestaat uit een verslag aan de Minister over de overige diensten die in de universele dienst zouden kunnen worden opgenomen, overeenkomstig artikel 16 van bijlage 1 bij de wet van 21 maart 1991 en artikel 103, tweede lid, van de wet van 13 juni 2005 dat voorschrijft: "Het Instituut brengt jaarlijks uiterlijk tegen 31 december verslag

uit aan de minister over mogelijke aanpassingen aan de universeledienstverplichtingen".

Het Instituut beschouwt hier de ontwikkeling van de universele dienst op twee manieren. Enerzijds stelt het aanpassingen voor aan sommige technische normen die worden opgelegd aan de huidige universeledienstverrichtingen. Anderzijds doet het Instituut suggesties in verband met de uitbreiding van de universele dienst op het gebied van toegang tot mobiele diensten en tot breedband.

Wat het eerste punt betreft wenst het Instituut denkwerk aan te vatten over bepaalde kwaliteitsnormen die aan de universeledienstverlener worden opgelegd. Hierbij moet worden verduidelijkt dat het Instituut niet de wens heeft om het geëiste kwaliteitsniveau van de universeledienstverrichtingen te verlagen, maar wel om bepaalde doelstellingen op een *redelijk* niveau terug te brengen. In dat kader spreekt het ook voor zich dat de onredelijk lage kwaliteitsdoelstellingen zouden moeten worden verhoogd, zoals in geval van de antwoordtijd voor de diensten met tussenkomst van een telefonist.

In dezelfde geest is het Instituut ook van oordeel dat zo snel mogelijk rekening moet worden gehouden met de keuze van de wetgever om het aantal telefooncellen te verminderen dat op het grondgebied in stand moet worden gehouden door de aanbieder die zal worden aangewezen om dat element te verstrekken³. Daarom stelt het Instituut voor om vanaf 2006 het aantal verplichte telefooncellen te verminderen tot het aanvangsniveau dat vastgesteld is in artikel 23 van de bijlage bij de wet van 13 juni 2005, namelijk tot 10.000 telefooncellen op het nationale grondgebied. Wat de geografische spreiding van die telefooncellen betreft, stelt het Instituut voor om de verplichtingen per provincie en per gemeente uit de wet van 21 maart 1991 te behouden, bij gebrek aan een koninklijk besluit dat wordt genomen ter uitvoering van artikel 24 van de bijlage bij de wet van 13 juni 2005.

Bij het denkwerk over de uitbreiding van de universele dienst tot de mobilofonie en tot breedbandinternettoegang, moet het Instituut behalve met de recente marktontwikkeling en de manier waarop de operator van de universele dienst zijn verplichtingen vervult, uiteraard ook rekening houden met de aanpak die de jongste maanden door zowel de Europese als nationale instanties verdedigd is op het stuk van universele dienst. Het gaat in hoofdzaak om de mededeling van de Europese Commissie die in mei 2005 is gepubliceerd over de herziening van de draagwijdte van de universele dienst en om de resolutie van het Belgische Parlement van juli 2004 over de universeledienstverlening.

Het Instituut denkt dat het jaar 2006 een overgangsjaar zal zijn voor de ontwikkeling van de universele dienst.

Op Europees niveau zullen op basis van de conclusies die de Commissie uit haar consultatie zal hebben getrokken, voorstellen worden gedaan om de reikwijdte van Universeledienstrichtlijn 2002/22 eventueel te wijzigen. Volgens het Instituut zouden de Europese instanties bij die gelegenheid rekening moeten houden met de specifieke situatie van sommige landen die, zoals België, een sterke penetratie van breedband hebben en dus een actief gebruik daarvan.

Op nationaal vlak zullen de nieuwe bepalingen van de wet betreffende de elektronische communicatie via uitvoeringsbesluiten moeten worden toegepast.

³ Zie art. 23 van de bijlage bij de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie

Het Instituut stelt daarom voor dat de Belgische regering in 2006 de Europese besprekingen over de inhoud van de universele dienst van strikter volgt en dat op nationaal niveau voorrang wordt gegeven aan de invoering van de verschillende voorwaarden inzake werking van de universele dienst, zoals die zijn vastgesteld in de wet betreffende de elektronische communicatie van 13 juni 2005.

Inhoudstafel

SAMENVATTING	- 2 -
1. VOORWOORD.....	- 7 -
2. INHOUD VAN DE UNIVERSELE DIENST IN 2004	- 8 -
2.1. PRINCIPLE	- 8 -
2.2. ONTWIKKELING VAN DE MARKT	- 9 -
2.2.1. <i>Vaste telefonie</i>	- 9 -
2.2.2. <i>Mobiele telefonie</i>	- 12 -
2.2.3. <i>Internet</i>	- 15 -
2.2.4. <i>Openbare telefoocellen</i>	- 19 -
2.2.5. <i>Synthese van de voornaamste tendensen</i>	- 21 -
3. UITVOERING VAN DE UNIVERSELEDIENSTVERRICHTINGEN.....	- 22 -
3.1. TECHNISCHE EN TARIFAIRE VOORWAARDEN VOOR DE VERSTREKKING VAN DE UNIVERSELE DIENST..	- 22 -
3.1.1. <i>Technische voorwaarden voor de verstrekking van de universele dienst</i>	- 22 -
3.1.2. <i>Financiële voorwaarden voor de verstrekking van de universele dienst</i>	- 39 -
3.2. CONTROLES UITGEVOERD DOOR HET BIPT.....	- 47 -
3.2.1. <i>De controle van de methodologie en de procedures</i>	- 47 -
3.2.2. <i>De naleving van de pricecap</i>	- 47 -
3.2.3. <i>Wachttijd bij een aansluiting op het openbare geschakelde net</i>	- 52 -
3.2.4. <i>De beschikbaarheid en werking van de openbare telefoocellen</i>	- 54 -
3.2.5. <i>Update door Belgacom van zijn databank van de sociale tarieven</i>	- 57 -
3.3. ALGEMENE BEOORDELING.....	- 59 -
3.3.1. <i>De levering van de aansluiting en van de basistelefoondienst</i>	- 59 -
3.3.2. <i>Openbare betaaltelefoons</i>	- 60 -
3.3.3. <i>Besluit</i>	- 61 -
4. MOGELIJKE BELEIDSLIJNEN MET BETREKKING TOT DE INHOUD VAN DE UNIVERSELE DIENSTVERLENING	64
4.1. AANPASSING VAN DE TECHNISCHE VOORWAARDEN VOOR DE UITVOERING VAN DE UNIVERSELEDIENSTVERPLICHTINGEN	64
4.2. AANPASSING VAN DE UNIVERSELEDIENSTVERPLICHTINGEN	65
4.2.1. <i>De algemene context</i>	65
4.2.2. <i>De benadering van het Instituut omtrent aanpassingen aan de universeledienstverplichtingen</i> ..	67
4.2.3. <i>Besluit</i>	69

1. Voorwoord

Het doel van dit verslag is tweevoudig.

Enerzijds wordt het resultaat voorgesteld van de controle door het Instituut op de correcte uitvoering door de aanbieder van de universeledienstverplichtingen, een controle die eraan wordt opgelegd krachtens artikel 16, eerste lid van bijlage 1 bij de wet van 21 maart 1991⁴.

Anderzijds voldoet het verslag aan de verplichting voor het Instituut om *"jaarlijks uiterlijk op 31 december verslag uit [te brengen] aan de Minister over de andere diensten die bij wijze van universele dienstverlening zouden moeten worden verstrekt alsook over de nadere regels inzake de verstrekking ervan"*, zoals bepaald is in artikel 16, tweede lid van de wet van 21 maart 1991⁵. Wij merken meteen op dat wat betreft het deel over de uitvoering van de universeledienstverplichtingen tijdens het jaar 2004, er enkel zal worden verwezen naar het regelgevingskader dat op 31 december 2004 van kracht was, namelijk de wet van 21 maart 1991 en niet naar de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie⁶, die in werking is getreden op 30 juni 2005. In elk geval schrijft artikel 163 van de wet van 13 juni 2005 voor dat Belgacom onderworpen blijft aan de universeledienstverplichtingen die krachtens de wet van 21 maart 1991 erop rusten en dit tot 1 januari van het jaar dat volgt op de aanwijzing door de Koning van één of meer aanbieders, overeenkomstig de nieuwe procedure voor de aanwijzing van de aanbieders van de elementen van de universele dienst. Aangezien de aanbieders in 2004 niet zijn aangewezen, zal het verslag over de uitvoering van de universele dienst in 2005 nog altijd bestaan uit een verificatie van de correcte uitvoering van de universeledienstverrichtingen die vastgelegd zijn in de wet van 21 maart 1991.

4 Die controleopdracht zal ook aan het Instituut worden toevertrouwd in de nieuwe wet betreffende de elektronische communicatie van 13 juni 2005 (cf. artikel 103, eerste lid)

5 Die verplichting om "jaarlijks uiterlijk tegen 31 december verslag uit [te brengen] aan de minister over mogelijke aanpassingen aan de universeledienstverplichtingen" komt ook voor in artikel 103, tweede lid, van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie

6 Die wet zet het nieuwe Europese regelgevingspakket om in Belgisch recht, waaronder Richtlijn 2002/22/EG van het Europees Parlement en de Raad van 7 maart 2002 inzake de universele dienst en gebruikersrechten met betrekking tot elektronische-communicatienetwerken en -diensten (Universeledienstrichtlijn)

2. Inhoud van de universele dienst in 2004

2.1. Principe

In een markt die openstaat voor concurrentie bestaat het principe van de universele dienstverlening erin om alle gebruikers tegen een redelijke prijs toegang te verlenen tot een minimum aantal diensten van een gegeven kwaliteit.

Tijdens het jaar 2004 omvatte de universele dienst de diensten die zijn opgesomd in artikel 84 van de wet van 21 maart 1991, namelijk:

1. de beschikbaarstelling op het hele grondgebied van de toegang tot het vaste openbare basisnet;
2. het kosteloze versturen van de noodoproepen;
3. de beschikbaarstelling van een hulpdienst aan de abonnees;
4. de beschikbaarstelling van een dienst inlichtingen aan de abonnees;
5. de ononderbroken levering, in geval van niet-betaling van de telefoonfactuur, van de volgende elementen van de universele dienst inzake basisspraaktelefonie: de mogelijkheid om door een andere abonnee te worden opgeroepen, met uitzondering van oproeping met betaling van de gesprekskosten door de opgeroepene, en de mogelijkheid om nummers van de nooddiensten te vormen;
6. de aanleg, het onderhoud en de werking van openbare betaaltelefoons;
7. de uitgave van de universele telefoongids daar waar niemand een dergelijke telefoongids uitgeeft;
8. de terbeschikkingstelling van een dienst voor basisspraaktelefonie tegen tarieven die de toegang tot deze dienst vergemakkelijken voor bepaalde personen in moeilijkheden.

2.2. Ontwikkeling van de markt

Dit deel heeft tot doel met behulp van de jongste statistieken die beschikbaar zijn op de datum van publicatie van dit verslag, de grote tendensen te beschrijven die men kan waarnemen op de markt van goederen en diensten die direct of indirect betrokken zijn bij de universeledienstverplichtingen.

Zoals wij in punt 2.1 vermeldden hadden de universeledienstverplichtingen in 2004 betrekking op de vaste telefonie en de openbare telefooncellen. Hoewel bovendien internettoegang in de universeledienstverplichtingen was beoogd, was dat enkel via de verplichting om op het hele grondgebied de toegang tot het vaste openbare basisnet beschikbaar te stellen. De toegang tot het vaste openbare basisnet moest immers onder andere de « datatransmissie via spraakband dankzij het gebruik van modems met een debiet van ten minste 2.400 bits/s » mogelijk maken.

Zo waren in 2004 dus noch de mobiele telefonie, noch breedbandinternettoegang in de universele dienst opgenomen. Wij merken alvast op dat het nieuwe Belgische regelgevingskader dat bij de wet van 13 juni 2005 is ingesteld, die situatie niet fundamenteel wijzigt. Het minimale debiet voor internettoegang gaat van 2,4 naar 56 Kbps maar blijft beperkt tot smalband en de mobiele operatoren dragen enkel voor het sociale element bij tot de vervulling van de universeledienstverplichtingen.

Desondanks is de universele dienst geen statisch begrip (cf. *infra*, onder punt 4) en in het licht daarvan komt het erop aan aandachtig te blijven voor de ontwikkeling van de markten voor mobilofonie en breedbandinternet. Daarom hebben wij ervoor gekozen om in dit deel de situatie te schetsen van de markten voor vaste telefonie, mobiele telefonie, internet (laag en hoog debiet) en openbare telefooncellen.

2.2.1. Vaste telefonie

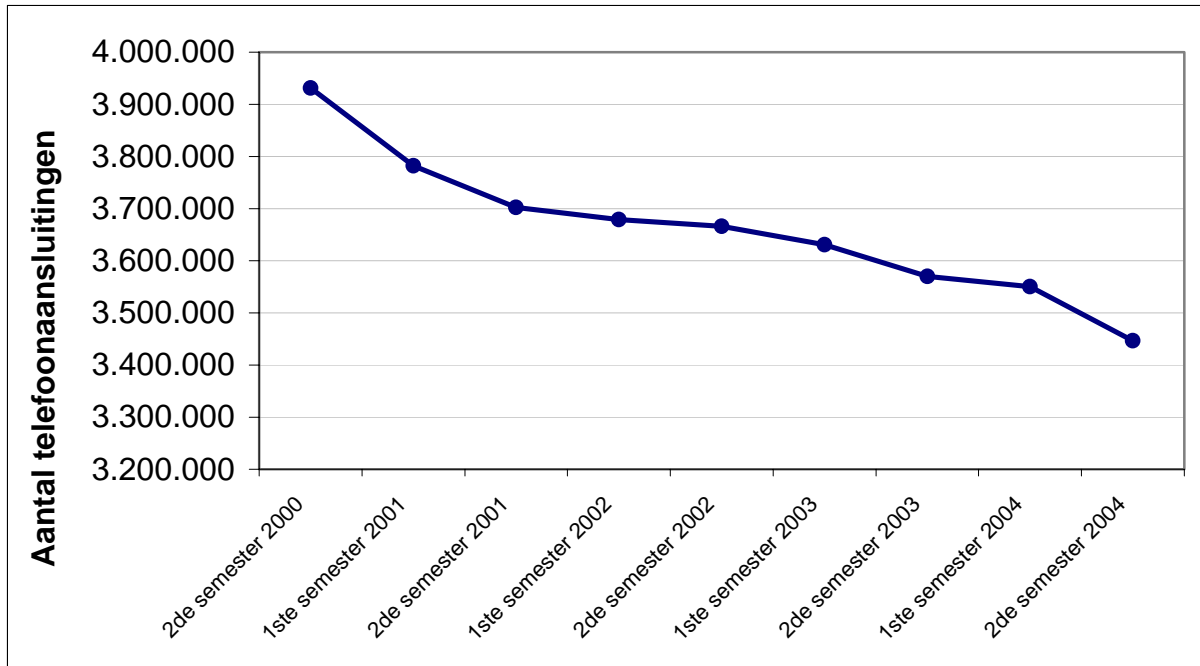
In 2004 beschikten de Belgische gezinnen gemiddeld over 1,07 telefoonaansluitingen, alle kanalen dooreen (via het PSTN-, ISDN- en via het kabelnetwerk), hetgeen 45,6 aansluitingen per 100 inwoners vertegenwoordigt⁷. Daardoor zit België onder het Europese gemiddelde (Europa van de vijftien), aangezien de laatste cijfers die beschikbaar zijn gewag maken van een gemiddelde dichtheid in Europa van 58,9⁸.

In grafiek 1.1 hieronder wordt de evolutie beschreven van het aantal telefoonaansluitingen via een analoge PSTN-lijn in België sedert de tweede helft van 2000. Men stelt een belangrijke afname vast op vier jaar tijd, aangezien het aantal aansluitingen met 14,1 % is gedaald. Desondanks is de afname van het aantal analoge aansluitingen gedeeltelijk gecompenseerd door een toename van het aantal kabelaansluitingen in dezelfde periode. Zo was de afname van het *totale* aantal aansluitingen (via het PSTN- en ISDN-netwerk en via de kabel) tussen 2000 en 2004 (vermindering met 2 %) minder sterk dan de afname van het aantal *analoge* aansluitingen⁹.

7 Raadgevend Comité voor de telecommunicatie, Elfde jaarverslag van het Raadgevend Comité voor de telecommunicatie 2004, tabel 2.3, pag. 89.

8 OESO, Communications Outlook 2005, tabel 4.6

9 Raadgevend Comité voor de telecommunicatie (2004), pag. 88, tabel 2.1.

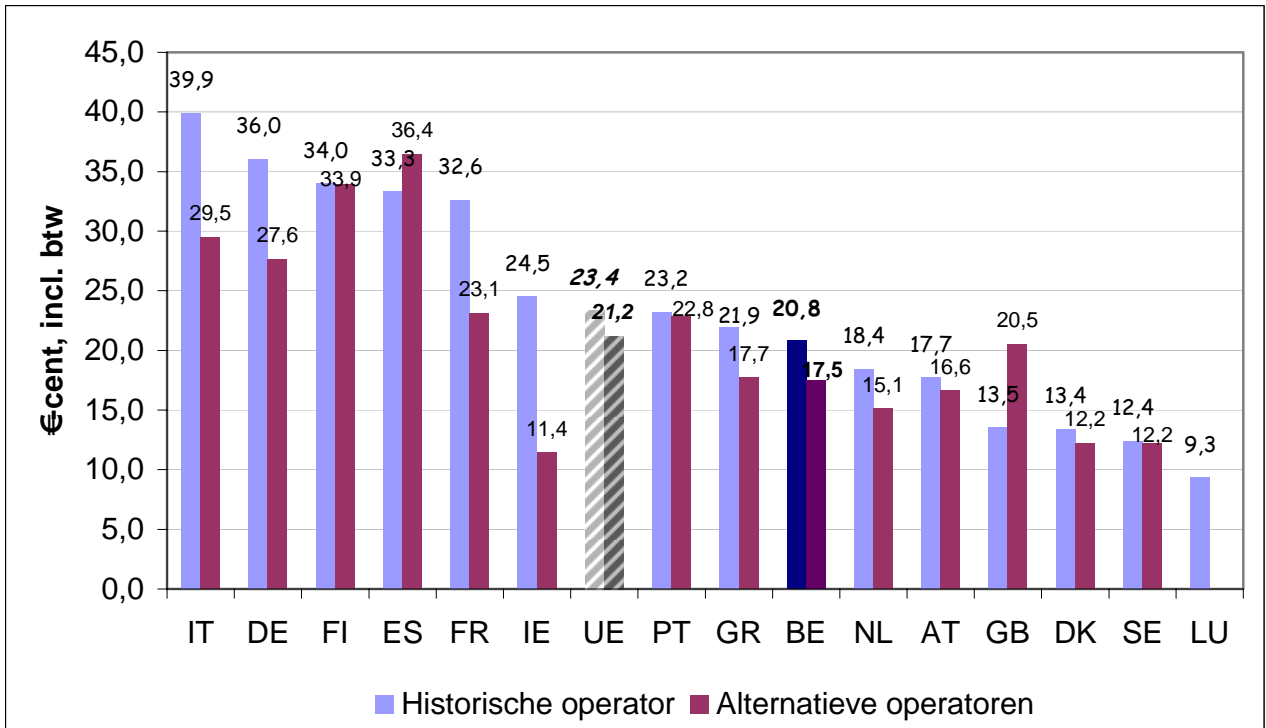


Figuur 1.1. Ontwikkeling van het aantal PSTN-telefoonaansluitingen in België (2000-2004)¹⁰

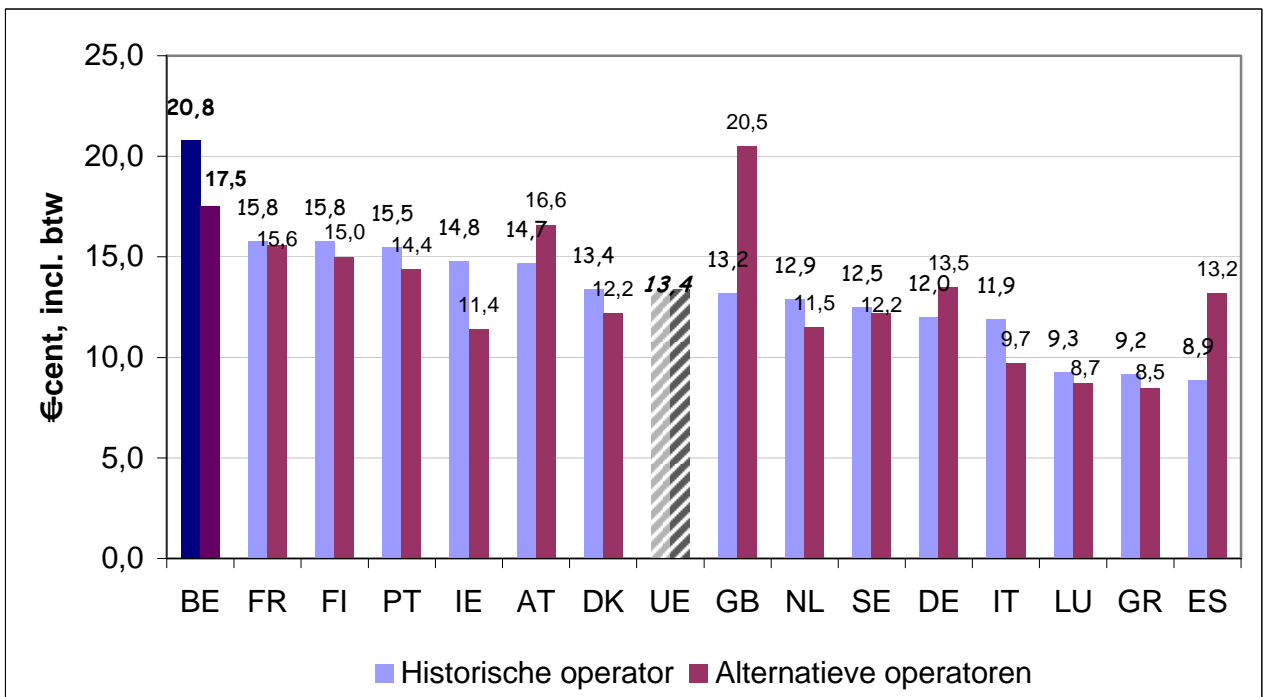
De grafieken 1.2 en 1.3 illustreren de prijsniveaus van de historische en van de alternatieve operatoren in de Europese Unie (Europa van de 15) voor een nationale of lokale oproep van 3 minuten. Er moet worden opgemerkt dat die prijzen geen rekening houden met de koopkracht in de verschillende landen; het komt er dus op aan die grafieken met enige nuance te interpreteren. Niettemin kan worden vastgesteld dat wat de prijs van de lokale gesprekken betreft, België met zijn prijs van €0,208 (prijs van de historische operator) en van €0,175 (gemiddelde prijs van de alternatieve operatoren), een stuk boven de Europese gemiddelden uitsteekt. Daartegenover staat dat aangezien in België het tarief over het hele grondgebied gelijk is, België met diezelfde prijzen betere resultaten haalt wat nationale oproepen betreft; hier komt het op de tiende plaats terecht, indien men de landen rangschikt in dalende volgorde van de tarieven van de historische operator alsook van de alternatieve operatoren. Los daarvan getuigt een nationale oproep wat kosten betreft van realiteiten die van staat tot staat sterk uiteenlopen, aangezien de oppervlakte en de bevolkingsdichtheid niet in alle landen identiek zijn. België blijft dus een van de duurste landen indien men oproepen van een gelijkwaardige afstand met elkaar vergelijkt¹¹.

¹⁰ Bron : Raadgevend Comité voor de telecommunicatie (2004), pag. 88, tabel 2.1.

¹¹ Zie hieromtrent Raadgevend Comité voor de telecommunicatie (2004), pag. 93-94.



Figuur 1.2. Prijs van een nationale oproep van 3 minuten in de landen van het Europa van de 15 (2004)¹²



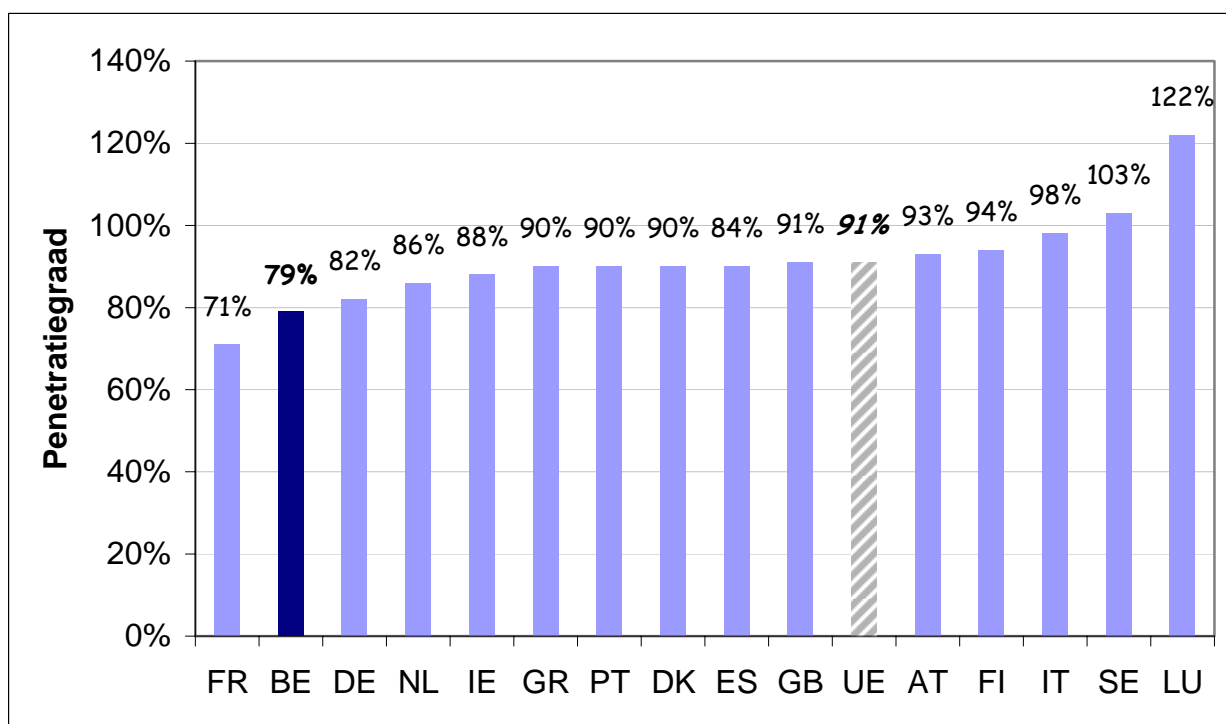
Figuur 1.3. Prijs van een lokale oproep van 3 minuten in de landen van het Europa van de 15 (2004)¹³

12 Bron : COMMISSION OF THE EUROPEAN COMMUNITIES, Tenth Report on the Implementation of the Telecommunications Regulatory Package, 2004, Annex 3, fig. 99

13 Bron: CEG (2004), Annex 3, fig. 97

2.2.2. Mobiele telefonie

Grafiek 1.4 hieronder toont de penetratiegraad van de mobiele telefonie in het Europa van de 15. Het aangegeven percentage vertegenwoordigt het aantal gebruikers (voorafbetaalde kaarten en abonnementen) per 100 inwoners. Met een penetratiegraad van 79 % in 2004 zat België achteraan in het peloton en onder het Europese gemiddelde (91 %). Momenteel bedraagt de penetratiegraad van de mobiele telefonie in België 87,42 %¹⁴. Wat nog interessanter is, is dat de *actieve* penetratiegraad van de telefonie¹⁵ in België 81 % bedraagt¹⁶. Dat betekent dat 81 % van de bevolking werkelijk gebruikmaakt van een gsm¹⁷. Even recente gegevens voor de overige landen van de Europese Unie zijn helaas niet beschikbaar.



Figuur 1.4. Penetratiegraad van de mobiele telefonie in de Europese Unie (Europa van de 15), 2004¹⁸

De ontwikkeling van het aantal gebruikers van een mobiele-telefoniedienst in België sedert 1993 wordt geïllustreerd in grafiek 1.5 hieronder. Men kan vaststellen dat de tendens omgekeerd verloopt dan die welke we hebben waargenomen bij de vaste telefonie: sedert 1993 is het aantal SIM-kaarten alleen maar toegenomen. Sedert 2001 vertoont de groei evenwel de neiging om te vertragen.

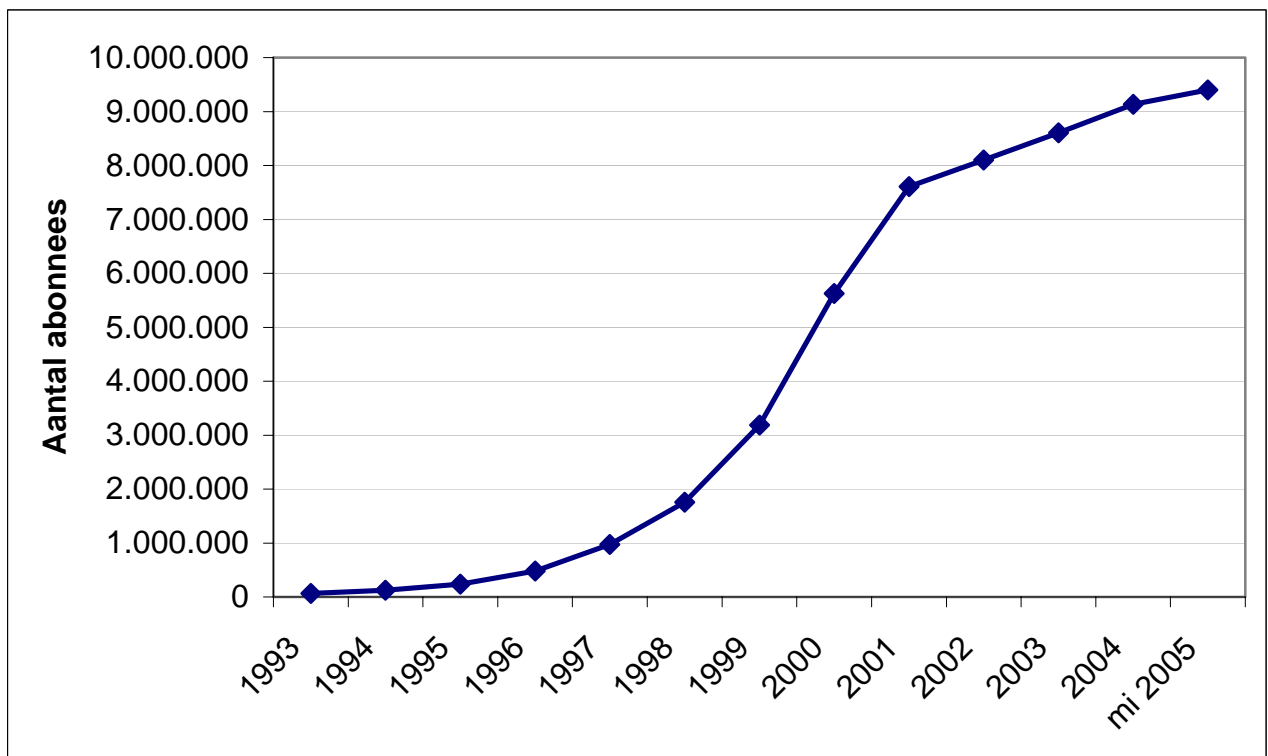
14 Bron: Nationaal Instituut voor de Statistiek, gegevens over communicatiemedia en audiovisuele media: http://statbel.fgov.be/figures/d75_nl.asp#3; bevolkingsgegevens: http://statbel.fgov.be/figures/d21_nl.asp

15 In het nieuwe Belgische regelgevingskader zal die statistiek worden gebruikt om het aantal openbare telefooncellen te bepalen dat op het Belgische grondgebied in stand moet worden gehouden

16 Bron: Nationaal Instituut voor de Statistiek, gegevens over communicatiemedia en audiovisuele media: http://statbel.fgov.be/figures/d75_nl.asp#3; bevolkingsgegevens: http://statbel.fgov.be/figures/d21_nl.asp

17 De actieve penetratiegraad van de mobiele telefonie is de verhouding tussen het totale aantal SIM-kaarten die de laatste 3 maanden minstens één keer zijn gebruikt en het aantal inwoners

18 Bron: CEG (2004), Annex 3, fig. 44



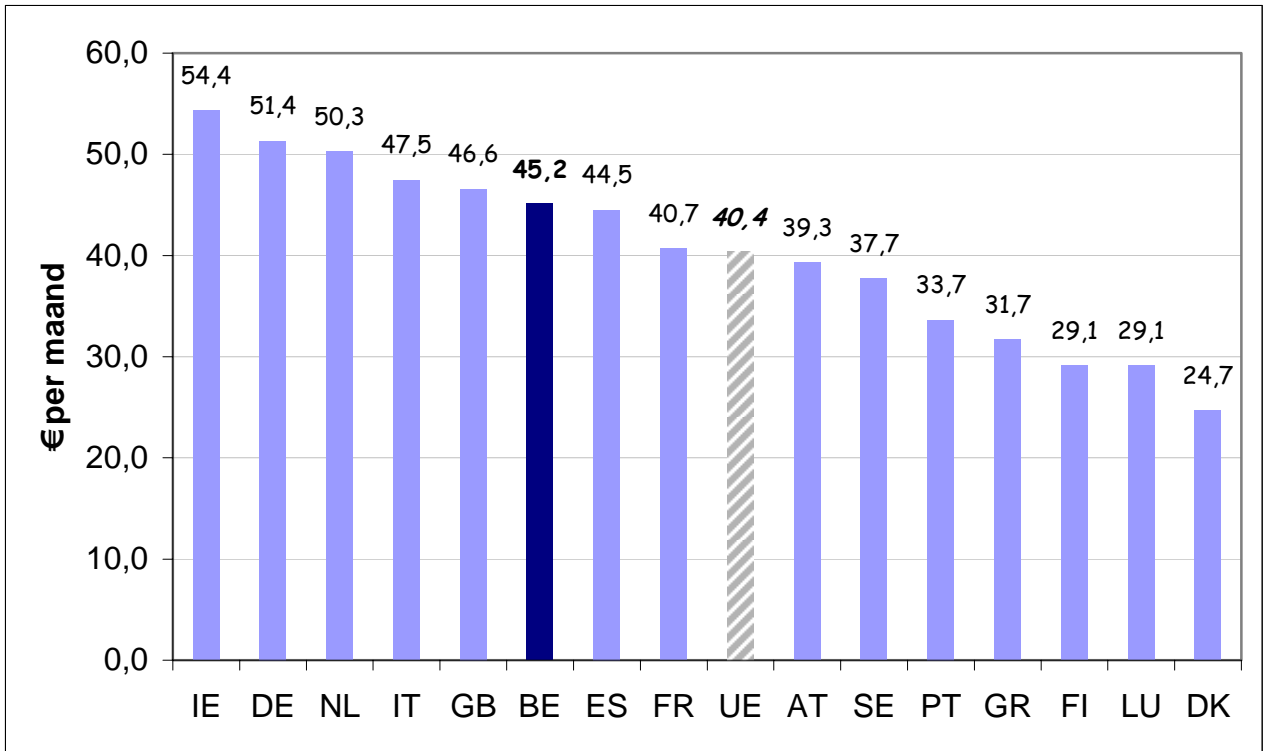
Figuur 1.5. Ontwikkeling van het aantal SIM-kaarten in België (1993-mid 2005)¹⁹

Grafiek 1.6 hieronder laat zien wat eenzelfde korf kost in de landen van het Europa van de 15, waarin de abonnementskosten zitten, alsook een reeks oproepen vanaf mobiele toestellen, voor een maand. De hier aangeduide kosten zijn die van een gemiddelde gebruiker, d.i. iemand die 75 oproepen verricht (36 % naar vaste toestellen en 64 % naar mobiele toestellen) en 34 sms-berichten verstuurt²⁰. België zit hier iets boven het Europese gemiddelde²¹. Ook hier houden de bedragen geen rekening met de koopkracht in de verschillende landen.

19 Bron: BIPT, volgens de aangifte van de operatoren

20 De Europese Commissie gaf de prijs op van twee operatoren per land; de hier vermelde prijzen zijn het resultaat van een eenvoudig rekenkundig gemiddelde van de twee opgegeven prijzen

21 De resultaten lopen ongeveer gelijk wanneer men de korf neemt van een intensief dan wel van een zwak gebruiker

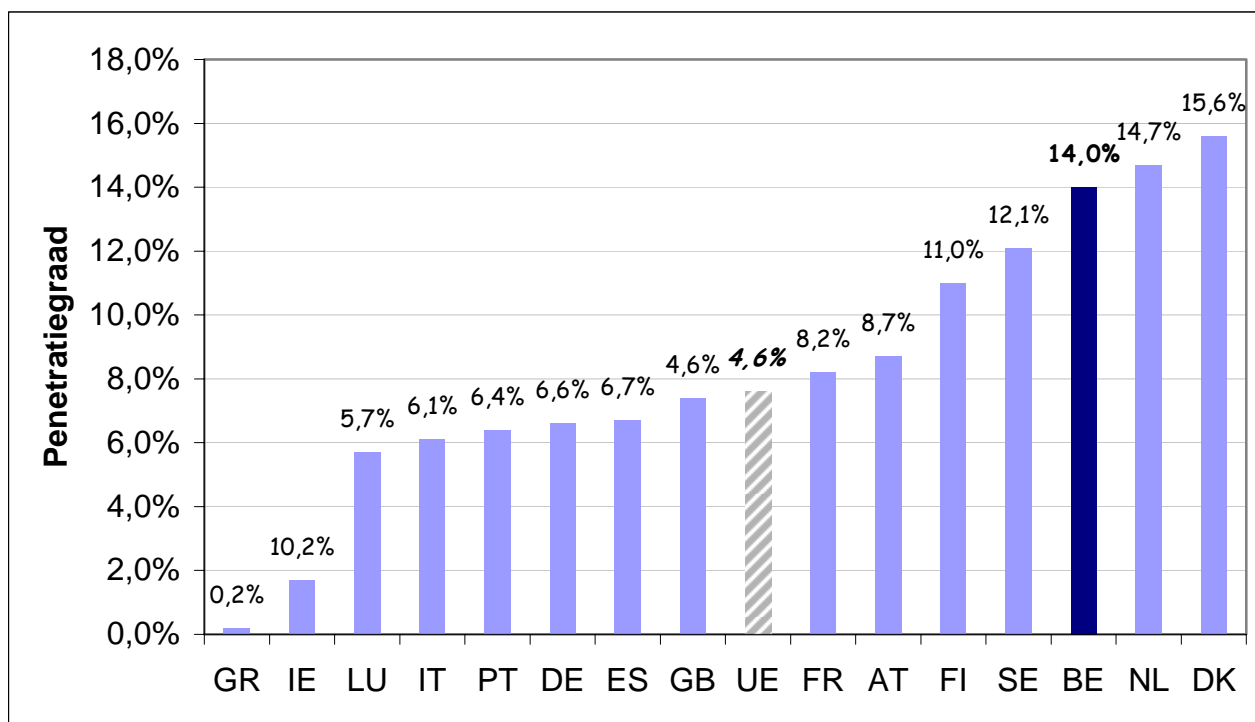


Figuur 1.6. Maandelijks uitgaven voor mobiele telefonie van een gemiddeld gebruiker in de Europese Unie (Europa van de 15, 2004)²²

22 Bron: CEG (2004), Annex 3, fig. 56

2.2.3. Internet

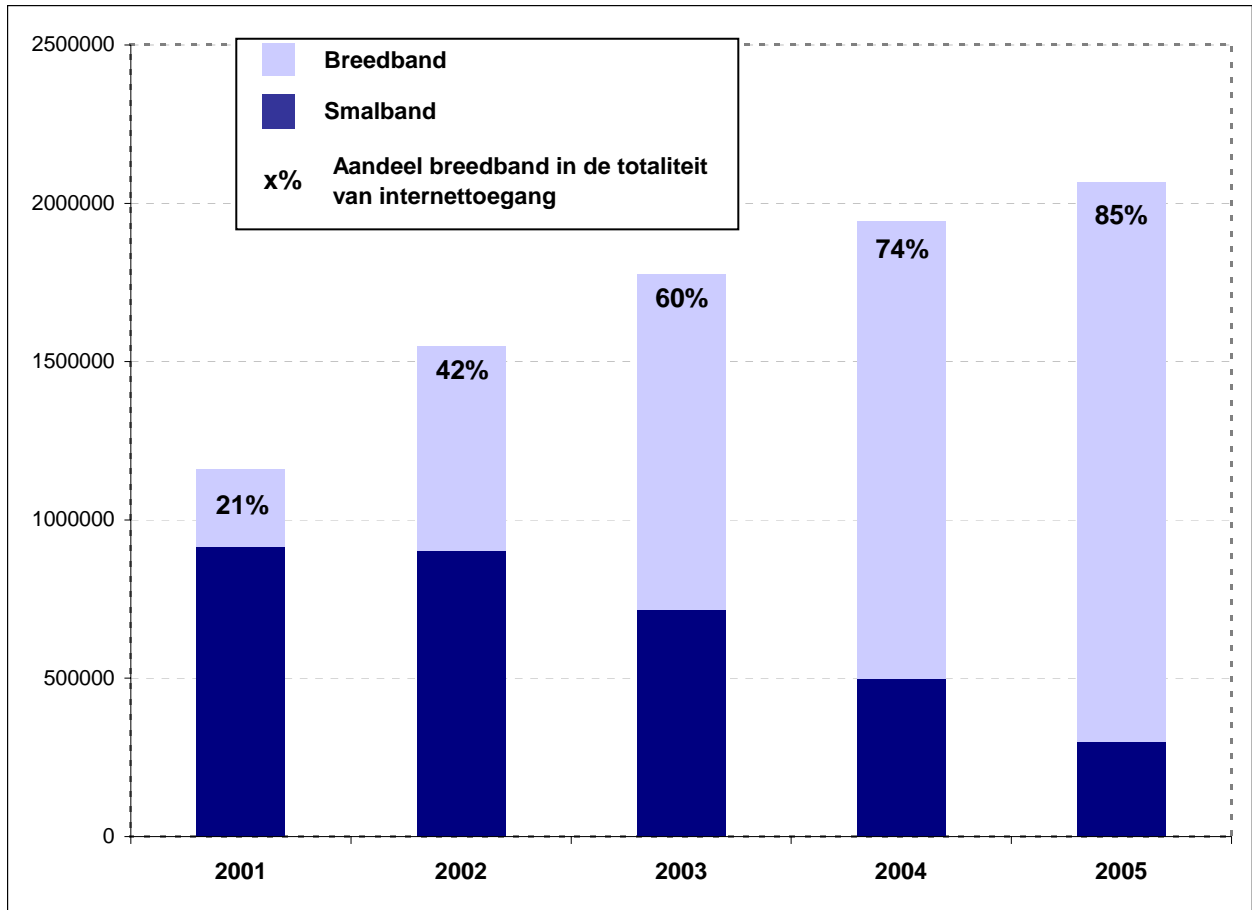
België wordt gekenmerkt door een zeer hoge penetratie van breedbandverbindingen; grafiek 1.7 hieronder laat zien dat België in 2004, na Denemarken en Nederland, het derde land was met de hoogste penetratiegraad van breedbandinternet onder de bevolking. Wij wijzen echter op een achteruitgang ten opzichte van de gegevens over 2003 die in het voorgaande verslag zijn gepubliceerd, waarbij België op de tweede plaats stond, na Denemarken.



Figuur 1.7. Penetratiegraad van breedbandinternet in de Europese Unie (Europa van de 15) 2004²³

Toch zit België met alle toegangstechnologieën dooreengenomen (smalband, breedband) op het Europese gemiddelde, wat betekent dat het merendeel van de Belgische internetaansluitingen breedbandaansluitingen zijn. Dit wordt heel goed geïllustreerd in grafiek 1.8 hieronder, waarin ook een duidelijke toename te zien is van het aandeel snelle verbindingen in de totale verbindingen in de loop van de tijd.

23 Bron: CEG (2004), Annex 3, fig. 74



Figuur 1.8. Ontwikkeling van het aantal internetabonnees in België (2001-2005)²⁴

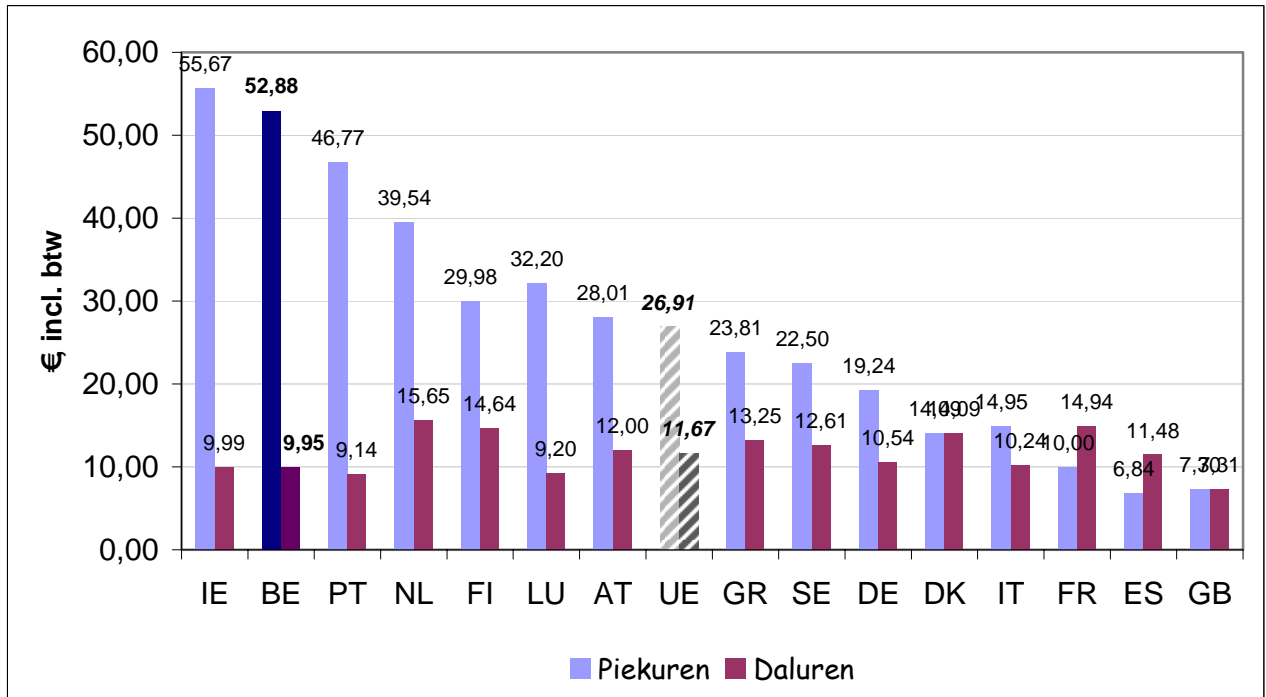
In het vorige verslag verklaarden wij het succes van breedbandinternet in België door het hoge prijsniveau voor internettoegang via de telefoonlijn in België en het betrekkelijk lage niveau van de breedbandabonnementen. In 2004 is België immers nog een van de duurste landen wat de kostprijs van smalbandinternettoegang betreft en het zit in het lagere gemiddelde wat breedbandinternettoegang betreft (zie de grafieken 1.9 en 1.10 hieronder).

24 Bronnen:

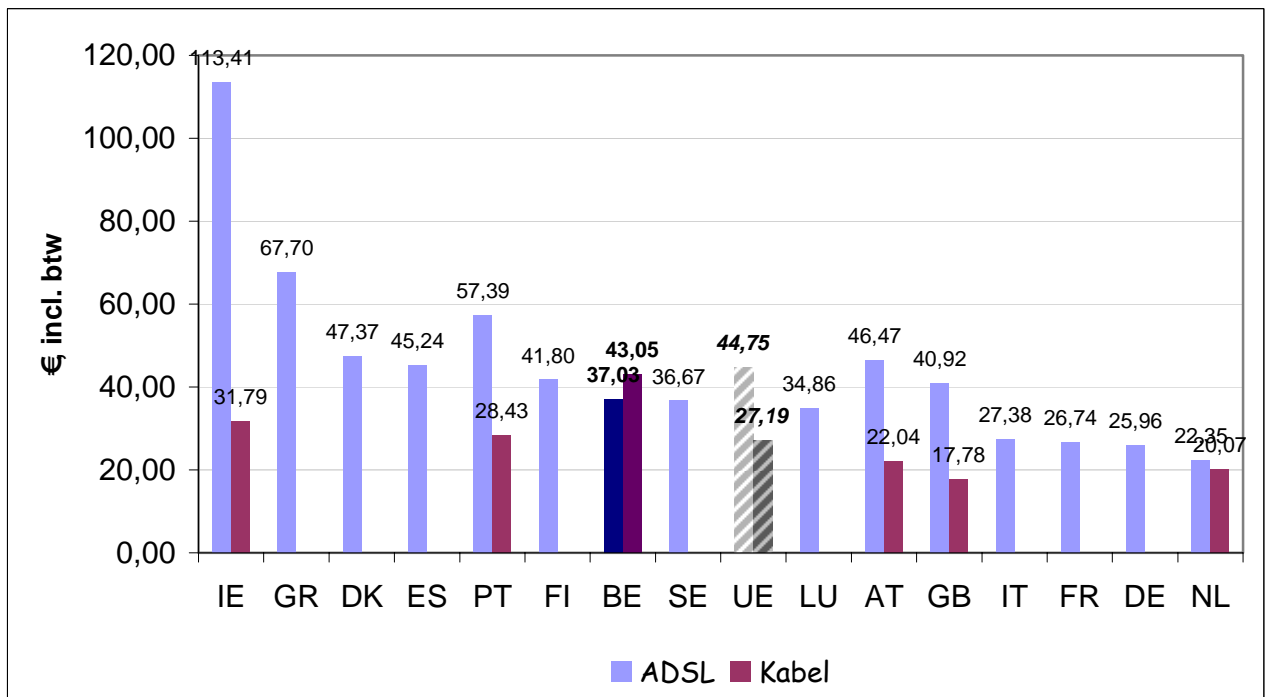
Tot in 2004: marktstudies van de ISPA

2005, voor breedband: Point Topic in de editie van 25 november 2005 van Journal du Net (<http://www.journaldunet.com>)

2005, voor smalband: berekeningen BIPT – extrapolatie van het aantal lijnen 2004



Figuur 1.9. Maandelijke prijs voor smalbandinternettoegang (dial-up) - laagste prijs per land voor 40 uur in de piekuren en 20 uur in de daluren, exclusief kosten verbonden aan het telefoonabonnement in de Europese Unie (Europa van de 15) (januari 2004)²⁵



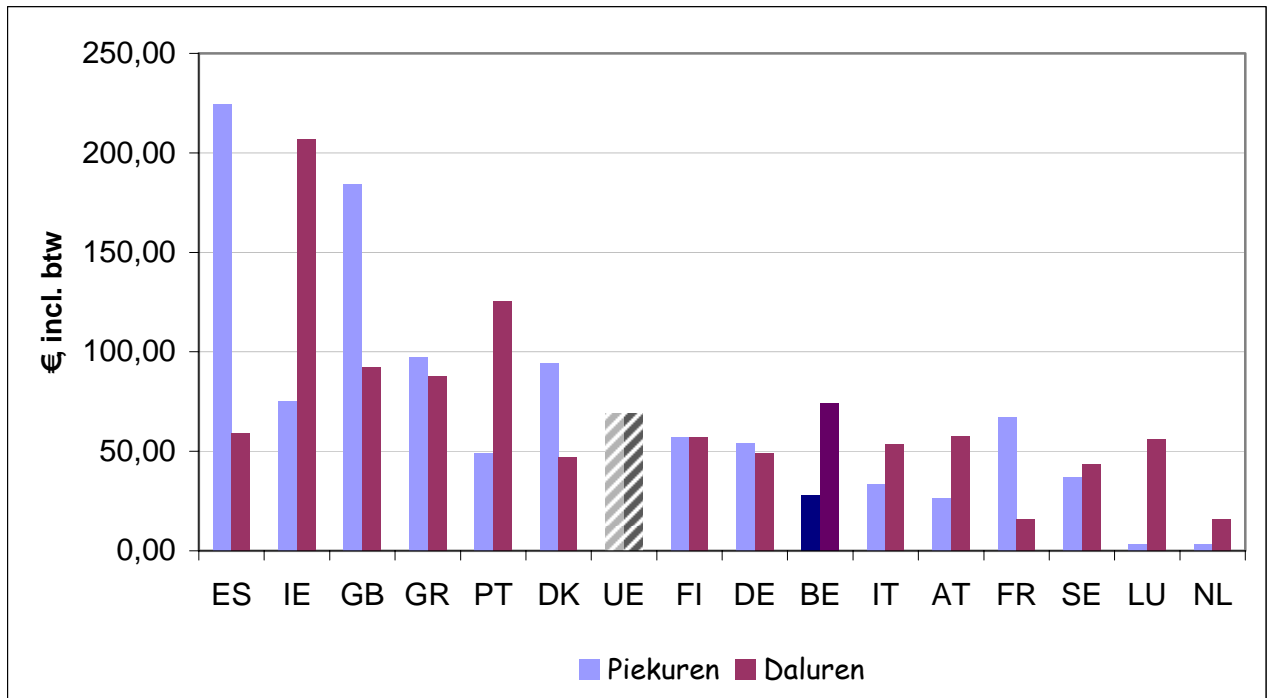
Figuur 1.10. Maandelijke prijs voor breedbandinternettoegang - laagste prijs per land, inclusief de niet-terugkerende kosten op grond van een driejarig contract, de maandelijke vaste en variabele kosten, in de Europese Unie (Europa van de 15) (januari 2004)²⁶

Grafiek 1.11 illustreert hetzelfde fenomeen, namelijk dat de verhouding tussen de prijzen voor

25 Bron: Teligen, "Report on Internet Access Costs Via a Standard Telephone Line, ADSL, and Cable Modem" Produced for European Commission, DG for Information Society, januari 2004, tabel 3.5

26 Bron: Teligen (2004), tabel 4.5

smalband en die voor breedband in België bevorderlijk is voor het succes van het laatste type van toegang, aangezien de Belgische consument in slechts 28 piekuren (of iets meer dan 74 daluren) *dial-up*toegang de maandelijkse kostprijs bereikt van een breedbandinternettoegang via de adsl-technologie. Dat aantal uren ligt onder de gemiddelde drempel in het Europa van de 15, wat betekent dat een Belg sneller het niveau bereikt waarboven de overstap naar een breedbandformule voor de hand ligt.



Figuur 1.11. Aantal uren gebruik van smalband (goedkoopste formule per land) qua prijs gelijkwaardig aan de goedkoopste adsl-formule per land, in de Europese Unie (Europa van de 15) (januari 2004)²⁷

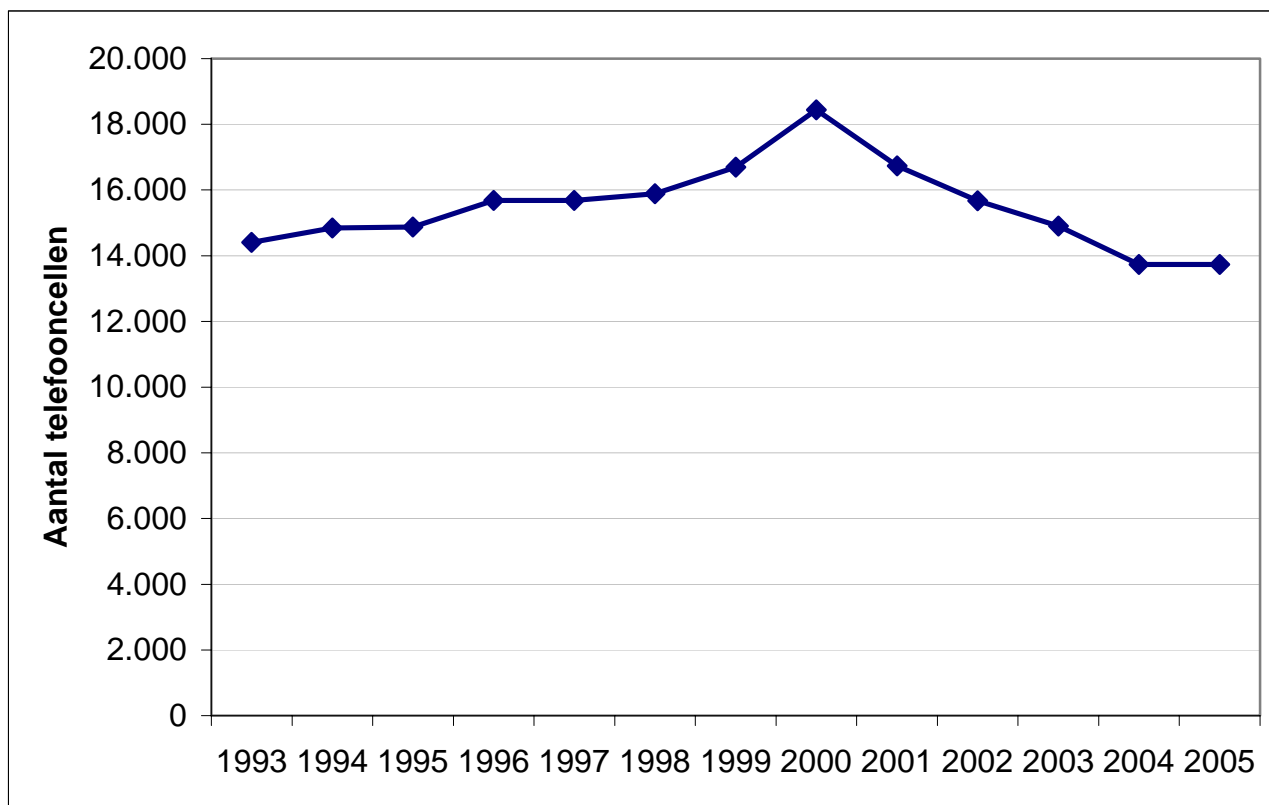
De te hoge tarieven voor trage verbindingen blijven de gebruikers van gering verkeer nog altijd even sterk afschrikken. Om die klanten te bereiken zijn nu op de markt breedbandaanbiedingen ontwikkeld die per minuut worden getarifeerd.

De nog middelmatige performantie van het land in termen van penetratiegraad van internetverbindingen bij gezinnen, wordt dus hoofdzakelijk verklaard door de te zwakke penetratie van pc's bij de gezinnen. De aankoop van een computer vertegenwoordigt voor talrijke gezinnen nog een te hoge investering.

²⁷ Bron: Teligen (2004), tabel 4.6

2.2.4. Openbare telefooncellen

Grafiek 1.12 hieronder laat de evolutie tussen 1993 en 2005 zien van het aantal telefooncellen van alle operatoren dooreen in België. Men stelt vast dat het aantal telefooncellen tot in 2000 is gestegen; men ziet terloops de versnelde toename van het aantal telefooncellen van 1998 tot 2000 als gevolg van de intrede van de nieuwkomers op de markt in 1998. Sedert 2000 is er echter een duidelijke daling van het aantal telefooncellen waar te nemen. Daardoor is het aantal telefooncellen sedert 2004 lager dan in 1993. In werkelijkheid bleven er op 31 december 2004 al slechts een honderdtal telefooncellen meer over dan de verplichte telefooncellen die geplaatst werden door de universeledienstverlener (eind 2004 een aantal van 13.303, d.i. een cijfer dat lager ligt dan het cijfer dat volgens de wet van 21 maart 1991 nodig is om te voldoen aan de verplichtingen inzake bediening van het grondgebied met openbare telefooncellen²⁸). Het aantal telefooncellen voor het jaar 2005 is het totale aantal telefooncellen van Belgacom op 1 november 2005. Het eventuele aantal telefooncellen dat in 2005 door andere operatoren is verstrekt, is nog niet beschikbaar.

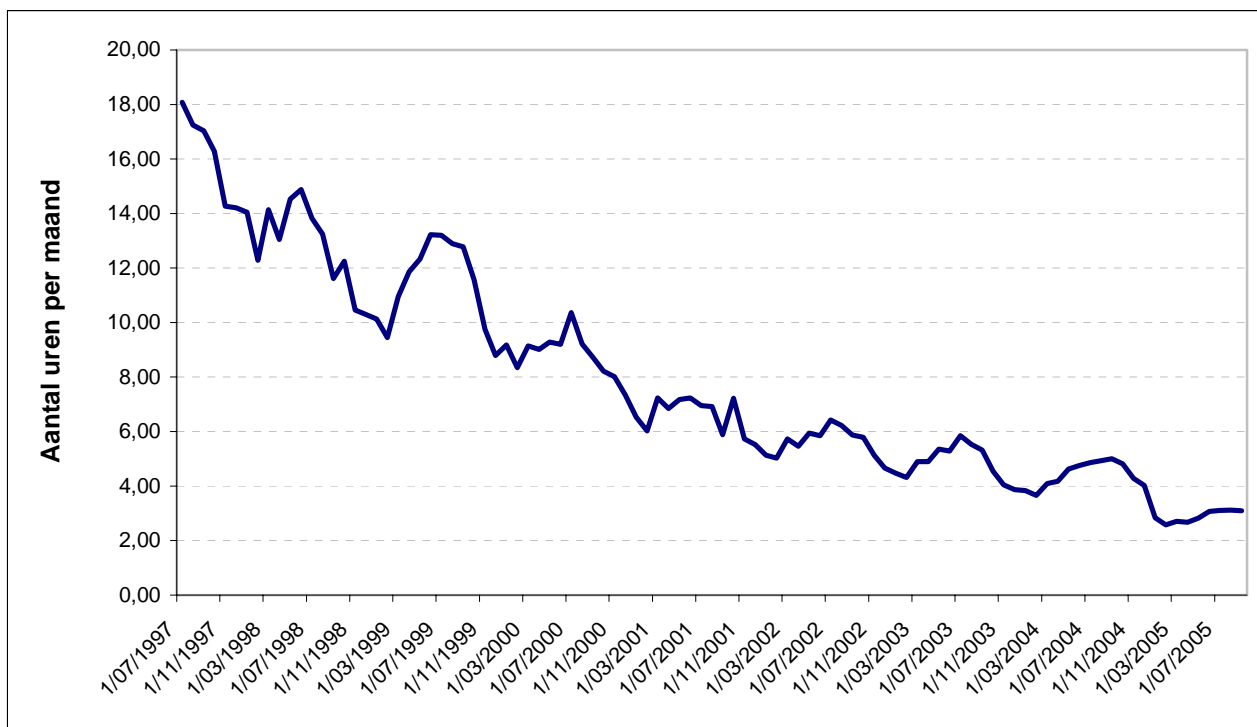


Figuur 1.12. Ontwikkeling van het aantal telefooncellen in België (1993—2003)²⁹

De keuze van de operatoren om telefooncellen te plaatsen is uiteraard afhankelijk van de vraag van de consumenten. Welnu, uit grafiek 1.13 blijkt duidelijk dat het gebruik van de telefooncellen sedert 1997 constant daalt. Dat fenomeen is heel zeker verbonden aan het toenemende succes van de mobiele telefonie bij de consument, zoals hierboven is onderstreept.

28 Zie verder, punt over de openbare betaaltelefoons onder titel 3.1.A

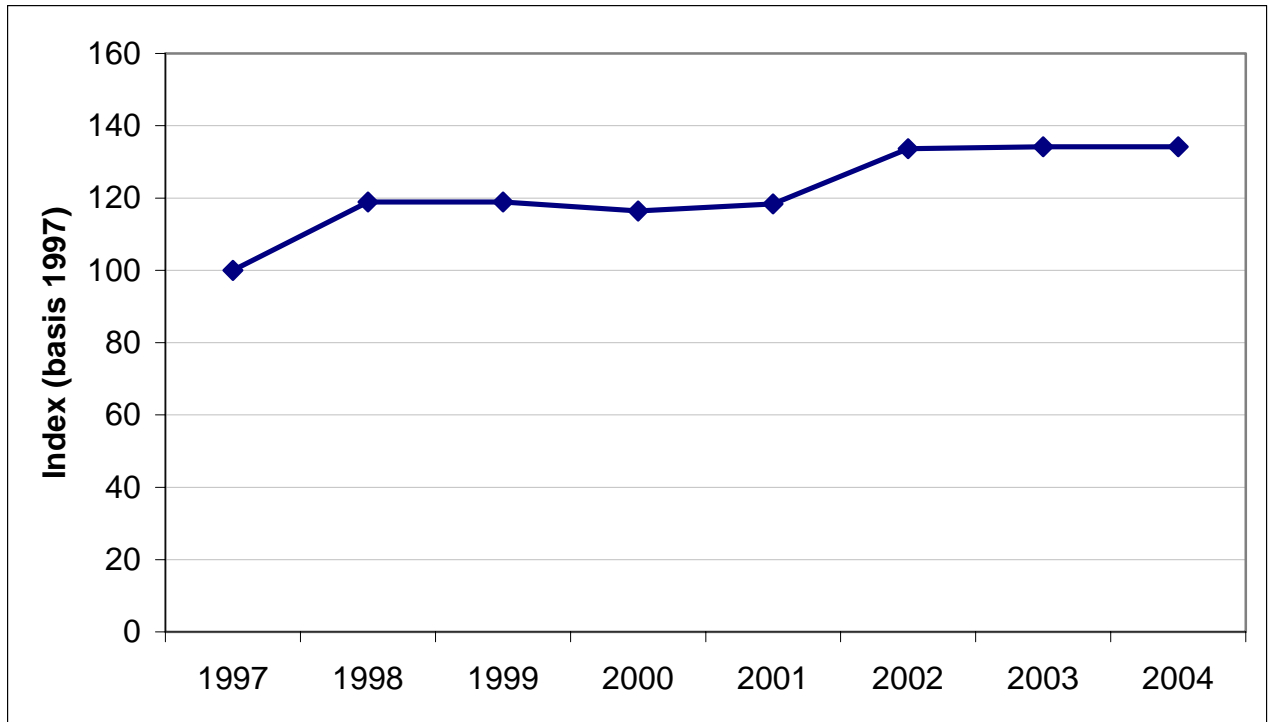
29 Bron: BIPT, volgens de aangifte van de operatoren en voor 2005: gegevens Belgacom



Figuur 1.13. Ontwikkeling van het verkeer vanuit openbare telefooncellen in België (1997—2005)
(verkeer per maand in aantal uren)³⁰

Omdat steeds minder gebruik wordt gemaakt van de telefooncellen, terwijl de onderhoudskosten nagenoeg gelijk blijven, is het geen verrassing te zien dat de gesprekskosten vanuit telefooncellen in 2004 hoger zijn dan in 1997 (de universeledienstverlener heeft nochtans altijd de pricecap in acht genomen). Grafiek 1.14 toont de evolutie van het indexcijfer van de gesprekskosten vanuit telefooncellen vanaf 1997.

30 Bron: Belgacom



Figuur 1.14. Ontwikkeling van de gesprekskosten vanuit openbare telefoons van de universeledienstverlener in België (1997-2004) ³¹

2.2.5. Synthese van de voornaamste tendensen

De conclusie is dat de tendensen die in het vorige verslag van het Instituut waren waargenomen, bevestigd worden; men ziet op de markt van goederen en diensten die bij de universele dienst betrokken zijn:

- een teruggang van het aantal aansluitingen op een dienst voor vaste telefonie;
- basistarieven voor vaste telefonie, zowel van de historische operator als van de alternatieve operatoren, die boven het gemiddelde liggen van de landen van het Europa van de 15;
- een sterke penetratie van de mobiele telefonie die echter onder het Europese gemiddelde zit (Europa van de 15);
- tarieven voor mobiele telefonie die boven het gemiddelde liggen van de landen van het Europa van de 15;
- een sterke penetratie van breedbandinternet, dat ruimschoots boven het Europese gemiddelde ligt, gedeeltelijk verklaard door de hoge prijs van smalbandinternettoegang in vergelijking met een relatief lage prijs voor breedband;
- een afname van het verkeer vanuit openbare telefoons, hetgeen de verklaring vormt voor de vermindering van het aantal telefoons en de verhoging van de tarieven vanuit telefoons.

31 Bron: BIPT, verslagen over de uitvoering van de universele dienst (1998 tot 2004)

3. Uitvoering van de universeledienstverrichtingen

Dit deel heeft tot doel de manier voor te stellen waarop Belgacom zijn universeledienstverplichtingen nakomt. In het eerste punt worden de statistieken voorgesteld die Belgacom heeft bezorgd als antwoord op een vragenlijst van het BIPT, waarbij de verrichtingen van de dienstverlener worden beoordeeld ten opzichte van de indicatoren die opgenomen zijn in de bijlage bij de wet van 21 maart 1991. Het tweede punt gaat over de controles die het Instituut heeft verricht, met name om de juistheid na te gaan van de gegevens die door Belgacom zijn meegedeeld. Ter afsluiting wordt in een laatste punt een algemene beoordeling gegeven van de manier waarop Belgacom zijn universeledienstverplichtingen nakomt.

3.1. Technische en tarifaire voorwaarden voor de verstrekking van de universele dienst

3.1.1. Technische voorwaarden voor de verstrekking van de universele dienst

Overeenkomstig de taak die eraan werd toegewezen door artikel 16 van bijlage 1 bij de wet, stuurde het BIPT naar Belgacom een vragenlijst die moest evalueren of deze operator de verplichtingen nakomt die erop wegen in diens hoedanigheid van universeledienstverlener.

Die vragenlijst werd logischerwijze opgebouwd met inachtneming van de structuur en de nummering van bijlage 1 bij de wet. De lijst bevatte achtereenvolgens:

- vragen met betrekking tot de technische voorwaarden voor de verstrekking van de universele dienst;
- vragen met betrekking tot de financiële voorwaarden voor de verstrekking van de universele dienst;
- de lijst van de door de universeledienstverlener te publiceren informatie.

Hieronder geeft en becommentarieert het Instituut een samenvatting van de antwoorden die Belgacom heeft verstrekt, zodat die kunnen worden vergeleken met de doelstellingen die in de wet³² zijn vastgelegd en met de resultaten die voordien zijn geboekt.

³² In de tabellen met de behaalde resultaten worden de vakjes donker gemaakt wanneer de wettelijk opgelegde doelstelling niet is bereikt

3.1.1.1. Leveringstermijn voor de aansluiting op het openbaar geschakeld net (art. 2, §2 van bijlage 1 bij de wet van 21 maart 1991)

- Percentage geldige afgesloten aansluitingscontracten waarvoor de abonnee niet heeft gevraagd om te worden aangesloten op een voor hem geschikt moment, die uitgevoerd zijn binnen X werkdagen:

PSTN-aansluiting binnen 5 werkdagen	Doelstelling vastgelegd in de wet	Uitvoering						
		1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004
1 ^e kwartaal	Min 95%	95,62%	94,92%	96,21%	97,81%	97,93%	94,49 %	93,9%
2 ^e kwartaal	Min 95%	95,75%	96,12%	95,16%	97,65%	96,95%	93,31 %	93,5%
3 ^e kwartaal	Min 95%	95,90%	95,40%	96,87%	97,19%	97,8%	92,16 %	94,1%
4 ^e kwartaal	Min 95%	95,79%	93,50%	97,69%	97,65%	97%	92,97 %	94,45%
Gemiddelde	Min 95%	95,77%	95,00%	97,00%	97,58%	97,42%	93,23 %	94%

PSTN-aansluiting binnen 8 werkdagen	Doelstelling vastgelegd in de wet ³³	Uitvoering						
		1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004
1 ^e kwartaal	-	-	92,39%	96,73%	98,13%	98,2%	95,97 %	95,47%
2 ^e kwartaal	-	-	95,37%	96,68%	98,03%	97,9%	95,82 %	95,19%
3 ^e kwartaal	-	-	93,54%	97,54%	98,06%	98%	94,38 %	96%
4 ^e kwartaal	-	-	94,03%	97,95%	98,03%	97,5%	94,80 %	96,12%
Gemiddelde	-	-	94,00%	97,00%	98,06%	97,9%	95,24 %	95,7%

PSTN-aansluiting na 8 werkdagen	Doelstelling vastgelegd in de wet ³⁴	Uitvoering						
		1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004
1 ^e kwartaal	-	-	7,61%	3,27%	1,87%	1,8%	4,03 %	4,53%
2 ^e kwartaal	-	-	4,63%	3,32%	1,97%	2,1%	4,18 %	4,81%
3 ^e kwartaal	-	-	6,46%	2,46%	1,94%	2%	5,62 %	4%
4 ^e kwartaal	-	-	5,97%	2,05%	1,97%	2,5%	5,20 %	3,88%
Gemiddelde	-	-	6,00%	3,00%	1,94%	2,1%	4,76 %	4,3%

³³ De wet van 21 maart 1991 stelt voor deze indicator inzake dienstkwaliteit geen doelstelling vast

³⁴ De wet van 21 maart 1991 stelt voor deze indicator inzake dienstkwaliteit geen doelstelling vast

NB: de wachttijd voor een aansluiting begint vanaf het ogenblik dat een geldig contract wordt gesloten tussen Belgacom en de klant, en eindigt wanneer de aansluiting in gebruik wordt gesteld. Die wachttijd wordt uitgedrukt in werkdagen. De gevallen waarin de datum van aansluiting tussen Belgacom en de klant onderling is afgesproken, worden niet in aanmerking genomen.

De resultaten neigen ertoe te verbeteren ten opzichte van 2003, het jaar waarin de aandacht was gevestigd op een verslechtering van de verrichtingen van Belgacom inzake leveringstermijn voor aansluitingen³⁵.

- In hoeveel procent van de gevallen heeft de universeledienstverlener een alternatieve oplossing geboden, omdat de leveringstermijn langer dan acht werkdagen duurde ?

De moeilijke gevallen worden onderworpen aan een technisch onderzoek. Wanneer het "technisch onmogelijk"³⁶ geacht wordt om de aansluiting binnen de vastgestelde termijnen uit te voeren, wordt een alternatieve oplossing aan de klanten voorgesteld. Belgacom heeft een systeem ontwikkeld waarbij een gsm op proactieve manier wordt aangeboden aan de particuliere klanten gedurende de volledige duur van de installatie van hun lijn.

Klanten die in een "technisch onmogelijke" situatie verkeren, en die nog geen aansluiting bezitten op het adres in kwestie ontvangen een brief die hen op de hoogte brengt van de situatie en waarin hun gevraagd wordt om hun gsm in de teleboetiek van hun keuze te komen ophalen. Zij moeten de gsm uiterlijk één maand na de installatie van hun lijn op dezelfde plaats terugbrengen. Er zijn gsm-toestellen beschikbaar in het kader van die specifieke actie maar aangezien steeds meer klanten al over een gsm beschikken, wordt aan de klanten ook een voorafbetaalde kaart aangeboden.

Door die werkwijze zijn in 2004 117 gsm-toestellen uitgeleend en ongeveer 800 voorafbetaalde kaarten verstrekt. Die cijfers geven de aantallen gsm's en kaarten weer die effectief verstrekt zijn en niet het (grotere) aantal klanten aan wie die procedure is voorgesteld, omdat de procedure niet alle klanten interesseert.

³⁵ Belgacom verklaarde die slechtere resultaten door het toenemende aantal nieuwe lijnen of migraties die het in 2003 moest behandelen wegens de verzoeken in verband met ontbundeling van het aansluitnetwerk.

³⁶ Dit is wanneer de installatie van de lijn om technische redenen meerdere weken vergt of zelfs meerdere maanden.

- In hoeveel procent van de gevallen van geldige aansluitingscontracten kreeg de abonnee een datum voor de levering van de aansluiting, uiterlijk één dag na de registratie van zijn aanvraag?

	Doelstelling vastgelegd in de wet	Uitvoering						
		1998 ³⁷	1999	2000	2001	2002	2003	2004
1 ^e kwartaal	Min 95 %	-	94,23%	95,73%	98,43%	98,5%	93,30 %	93,89%
2 ^e kwartaal	Min 95 %	-	95,16%	96,83%	98,51%	98%	92,25 %	93,63%
3 ^e kwartaal	Min 95 %	-	95,01%	98,26%	95,36%	98,4%	94,17 %	95,38%
4 ^e kwartaal	Min 95 %	-	95,21%	98,48%	98,01%	98,5%	93,36 %	96,29%
Gemiddelde	Min 95 %	-	95,00%	97,00%	97,58%	98,35%	93,26 %	94,87%

Belgacom meldt dat het in 2003 een nieuwe toepassing heeft ontwikkeld die hier en daar vertraging heeft doen ontstaan. Hoewel de verrichtingen in 2004 verbeterd zijn ten opzichte van 2003 heeft Belgacom toch niet meer de kwaliteitsniveaus gehaald van in de jaren voor 2003.

De norm die in deze statistiek wordt opgelegd is niet nageleefd voor het jaar 2004 in zijn geheel, maar de doelstelling van 95 % is wel gehaald tijdens de laatste twee kwartalen van het jaar.

3.1.1.2. Storingspercentage per toegangslijn en percentage storingen op het totale aantal toegangslijnen tot het openbare geschakelde netwerk (art. 2, §3 van bijlage 1 bij de wet van 21 maart 1991)

Storingspercentage	Doelstelling vastgelegd in de wet	Uitvoering						
		1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004
1 ^e kwartaal	Max 7,5%	4,57%	4,19%	3,28%	4,23%	5,74%	5,43 %	5,47%
2 ^e kwartaal	Max 7,5%	4,57%	4,03%	3,56%	4,51%	5,54%	5,03 %	5,30%
3 ^e kwartaal	Max 7,5%	4,55%	3,95%	3,59%	5,25%	6,42%	6,05 %	6,63%
4 ^e kwartaal	Max 7,5%	5,05%	3,91%	3,37%	5,20%	5,90%	5,77 %	6,38%
Gemiddelde	Max 7,5%	4,69%	4,00%	3,50%	4,79%	5,9%	5,57 %	5,94%

Het is nuttig eraan te herinneren dat storingen die worden veroorzaakt door eindapparatuur die zich aan het aansluitpunt op het netwerk bevindt, niet in rekening worden gebracht.

Evenzeer worden enkel storingen die bij Belgacom toekomen meegerekend. Bijgevolg zullen kabelonderbrekingen of zelfs de volledige onderbreking van de werking van een centrale die duizenden abonnees bedient, nooit worden aangerekend als een aantal storingen dat overeenstemt met het werkelijke aantal getroffen eindgebruikers.

Ondanks het feit dat de doelstelling van 7,5 % storingen wordt gehaald, zijn de resultaten van 2004 niet zo goed als die van 2003. Belgacom merkt op dat de resultaten van de laatste twee kwartalen negatief beïnvloed zijn door de uitzonderlijke onweders die in 2004 geregistreerd zijn (hoofdzakelijk in het 3e kwartaal, maar de gevolgen hebben zich nog in het 4e kwartaal laten

³⁷ Deze maatregel is in 1998 niet als dusdanig door Belgacom uitgevoerd.

voelen). Belgacom verduidelijkt ook dat de situatie zich begin 2005 heeft hersteld, aangezien het resultaat van het kwartaal een cijfer van 5,48 % laat zien.

3.1.1.3. Herstelling van storingen (art. 2, § 4 van bijlage 1 bij de wet van 21 maart 1991)

- Wat was tijdens de observatieperiode het percentage gemelde storingen dat werd hersteld vóór het einde van de werkdag, volgend op de dag van de melding bij de universeledienstverlener?

Herstelling van storingen	Doelstelling vastgelegd in de wet	Uitvoering						
		1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004
1 ^e kwartaal	Min 90%	95,90%	88,56%	93,31%	84,36%	88,35%	88,63 %	91,76%
2 ^e kwartaal	Min 90%	94,23%	91,07%	90,76%	87,96%	87,96%	89 %	90,44%
3 ^e kwartaal	Min 90%	86,63%	88,87%	87,66%	78,32%	83,7%	89,26 %	85,79%
4 ^e kwartaal	Min 90%	83,38%	90,31%	87,55%	71,17%	88,82%	88,49 %	88,68%
Gemiddelde	Min 90%	90,04%	90,00%	90,00%	80,45%	84,80%	88,10 %	89,17%

Die indicator is sedert 2001 constant aan het stijgen. In het eerste en het tweede kwartaal van 2004 is de doelstelling van 90 % gehaald. Belgacom herinnert eraan dat de resultaten van het 3e en het 4e kwartaal negatief beïnvloed zijn door de uitzonderlijke onweders die in het 3e kwartaal geregistreerd zijn. Belgacom verduidelijkt dat de situatie zich begin 2005 heeft hersteld, aangezien de doelstelling van 90 % in het eerste kwartaal opnieuw is bereikt.

- Wat was bij de overige storingen het percentage storingen dat werd hersteld voor het einde van de vierde werkdag, volgend op de dag van de melding bij de universeledienstverlener ?

	Doelstelling vastgelegd in de wet	Uitvoering						
		1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004
1 ^e kwartaal	100%	99,28%	96,56%	98,40%	96,87%	95,54%	95,86 %	97,21%
2 ^e kwartaal	100%	98,92%	97,93%	98,06%	98,54%	95,4%	96,52 %	96,56%
3 ^e kwartaal	100%	98,02%	97,09%	96,93%	95,62%	93,1%	93,33 %	94,39%
4 ^e kwartaal	100%	96,92%	97,44%	95,95%	93,93%	96,22%	94,76 %	95,12%
Gemiddelde	100%	98,29%	97,00%	97,00%	96,24%	95,01%	95,12 %	95,82%

Ook die indicator neemt toe, ook al wordt de doelstelling van 100 % niet gehaald. De resultaten zijn ook beïnvloed door de uitzonderlijke situatie op het vlak van onweders. Belgacom geeft aan dat ook hier de situatie zich begin 2005 heeft hersteld.

Belgacom vindt een doelstelling van 100 % onrealistisch omdat dit geen ruimte laat voor een aantal heel bijzondere gevallen.

3.1.1.4. *Percentage niet-geslaagde oproepen (art. 2, §5 van bijlage 1 bij de wet van 21 maart 1991*

- Percentage niet-geslaagde oproepen op nationaal niveau

	Doelstelling vastgelegd in de wet ³⁸	Uitvoering						
		1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004
1 ^e kwartaal	-	0,22%	0,32%	0,42%	0,10%	0,03%	0,02 %	0,12%
2 ^e kwartaal	-	0,24%	0,31%	0,34%	0,11%	0,04%	0,04 %	0,04%
3 ^e kwartaal	-	0,20%	0,38%	0,29%	0,09%	0,02%	0,05 %	0,04%
4 ^e kwartaal	-	0,31%	0,52%	0,26%	0,05%	0,05%	0,07 %	0,03%
Gemiddelde	-	0,24%	0,40%	0,30%	0,08%	0,03%	0,05 %	0,06%

Een niet-geslaagde oproep is een poging tot verbinding met een nummer dat correct werd gevormd, maar waarbij geen bezetton noch een beltoon noch een antwoordsignaal herkend is op de toegangslijn van de oproeper, en dat binnen 30 seconden. Die duur loopt vanaf het moment dat de adresinformatie voor het opzetten van de verbinding is ontvangen door het netwerk.

De waarden worden gemeten tijdens de piekuren (de meest kritieke situatie) door middel van een oproepsimulator.

- Percentage niet-geslaagde oproepen binnen de Europese Unie

	Doelstelling vastgelegd in de wet ³⁹	Uitvoering						
		1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004
1 ^e kwartaal	-	6,72%	7,20%	17,92%	22,92%	12,5%	12,5 %	10,20%
2 ^e kwartaal	-	4,75%	9,55%	22,85%	22,48%	10,6%	12,7 %	10,72%
3 ^e kwartaal	-	4,31%	9,03%	25,84%	22,69%	11,1%	11,9 %	9,96%
4 ^e kwartaal	-	4,91%	11,82%	27,68%	20,09%	12%	10,8 %	12,19%
Gemiddelde	-	5,12%	9,00%	23,60%	22,2%	11,6%	12 %	10,74%

³⁸ De wet van 21 maart 1991 stelt voor deze indicator inzake dienstkwaliteit geen doelstelling vast

³⁹ De wet van 21 maart 1991 stelt voor deze indicator inzake dienstkwaliteit geen doelstelling vast

- Percentage niet-geslaagde oproepen buiten de Europese Unie

	Doelstelling vastgelegd in de wet ⁴⁰	Uitvoering						
		1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004
1 ^e kwartaal	-	13,50%	20,36%	23,25%	25,43%	22,9%	22,5 %	21,90%
2 ^e kwartaal	-	10,08%	12,24%	25,07%	28,84%	24,4%	20,8 %	22,43%
3 ^e kwartaal	-	7,65%	15,88%	35,96%	27,04%	18,6%	25,9 %	24,20%
4 ^e kwartaal	-	8,66%	19,62%	29,00%	28,82%	20,1%	26,4 %	26,57%
Gemiddelde	-	9,88%	17,00%	28,30%	27,72%	21,4%	23,9 %	23,44%

De resultaten van het vierde kwartaal worden beïnvloed door het einde van de ramadan, dat opstoppingen veroorzaakt naar sommige bestemmingen.

3.1.1.5. Duur om een verbinding tot stand te brengen (art. 2, §6 van bijlage 1 bij de wet van 21 maart 1991)

- Duur om een verbinding tot stand te brengen op nationaal niveau

	Doelstelling vastgelegd in de wet ⁴¹	Uitvoering						
		1998 (95 % binnen)	1999	2000	2001	2002	2003	2004
1 ^e kwartaal	-	6,20 s.	4,7 s.	4,60 s.	2,1 s.	2,1 s.	2,1 s.	2,17 s.
2 ^e kwartaal	-	5,62 s.	4,1 s.	4,20 s.	2,12 s.	2,08 s.	2,11 s.	2,17 s.
3 ^e kwartaal	-	5,22 s.	4,2 s.	3,80 s.	2,1 s.	2,07 s.	2,17 s.	2,16 s.
4 ^e kwartaal	-	5,00 s.	4,9 s.	3,40 s.	2,09 s.	2,07 s.	2,18 s.	2,17 s.
Gemiddelde	-	5,50 s.	4,5 s.	4,00 s.	2,1 s.	2,08 s.	2,14 s.	2,17 s.

De duur om een nationale verbinding tot stand te brengen loopt vanaf het moment dat de nodige adresinformatie is ontvangen door het netwerk (laatste nummer gevormd door de oproeper) en eindigt wanneer een bezettoon of een beltoon of een antwoordsignaal herkend is op de toegangslijn van de oproeper. Die termijn wordt uitgedrukt in seconden.

De waarden worden gemeten tijdens de piekuren (de meest kritieke situatie) door middel van een oproepsimulator.

⁴⁰ De wet van 21 maart 1991 stelt voor deze indicator inzake dienstkwaliteit geen doelstelling vast

⁴¹ De wet van 21 maart 1991 stelt voor deze indicator inzake dienstkwaliteit geen doelstelling vast

- Duur om een verbinding tot stand te brengen binnen de Europese Unie

	Doelstelling vastgelegd in de wet ⁴²	Uitvoering						
		1998 ⁴³	1999	2000	2001	2002	2003	2004
1 ^e kwartaal	-			6 + 2,47 s.	6 + 2,5 s.	6 + 3,42 s.	3,19 s.	3,53 s.
2 ^e kwartaal	-		6 + 2,20 s.	6 + 2,62 s.	6 + 3,49 s.	6 + 3,61 s.	3,67 s.	3,65 s.
3 ^e kwartaal	-		6 + 2,52 s.	6 + 2,43 s.	6 + 3,48 s.	6 + 3,8 s.	3,56 s.	3,91 s.
4 ^e kwartaal	-	4,13 s.	6 + 2,54 s.	6 + 2,52 s.	6 + 3,43 s.	6 + 3,72 s.	3,54 s.	3,48 s.
Gemiddelde	-	-	6 + 2,50 s.	6 + 2,50 s.	6 + 3,32 s.	6 + 3,63 s.	3,49 s.	3,86 s.

- Duur om een verbinding tot stand te brengen buiten de Europese Unie

	Doelstelling vastgelegd in de wet ⁴⁴	Uitvoering						
		1998 ⁴⁵	1999	2000	2001	2002	2003	2004
1 ^e kwartaal	-	-	-	6 + 2,82 s.	6 + 3,53 s.	6 + 3,83 s.	6 + 3,65 s.	4,17 s.
2 ^e kwartaal	-	-	6 + 2,78 s.	6 + 3,47 s.	6 + 4,04 s.	6 + 3,92 s.	6 + 3,51 s.	4,26 s.
3 ^e kwartaal	-	-	6 + 3,22 s.	6 + 2,16 s.	6 + 4,03 s.	6 + 3,95 s.	4 s.	4,46 s.
4 ^e kwartaal	-	4,05 s.	6 + 3,20 s.	6 + 3,19 s.	6 + 3,37 s.	6 + 3,93 s.	3,94 s.	4,55 s.
Gemiddelde	-	-	6 + 3,00 s.	6 + 2,80 s.	6 + 3,94 s.	6 + 3,90 s.	3,70 s.	4,33 s.

Tot in 2002 werden de twee voorgaande indicatoren berekend door de som te maken van de volgende twee elementen:

- de tijd tussen het moment waarop de oproeper het laatste cijfer van het oproepnummer heeft gevormd en het versturen van de oproep door de lokale schakelaar naar de internationale schakelaar: tijd geschat op 6 seconden;
- de tijd tussen het moment waarop de oproep bij de internationale schakelaar binnenkomt en het terugsturen van een signaal naar de lokale schakelaar (tijd gemeten in seconden).

Sinds 2003 wordt de meting uitgevoerd op het werkelijke verkeer. Bovendien versturen zowel het nationale als het internationale netwerk oproepen in “overlap”-mode. In de praktijk betekent dit dat de internationale schakelaars niet langer moeten wachten totdat alle cijfers door de oproeper zijn gevormd voordat de oproep naar de betreffende internationale schakelaar wordt verstuurd. Zo mag geen rekening meer worden gehouden met de duur van 6 seconden die bij elke oproep werd meegerekend.

De duur om intra- en extra-Europese verbindingen tot stand te brengen is aan het stijgen ten

⁴² De wet van 21 maart 1991 stelt voor deze indicator inzake dienstkwaliteit geen doelstelling vast

⁴³ In 1998 is die indicator enkel van 24 tot 30 november gemeten.

⁴⁴ De wet van 21 maart 1991 stelt voor deze indicator inzake dienstkwaliteit geen doelstelling vast

⁴⁵ In 1998 is die indicator enkel van 24 tot 30 november gemeten.

opzichte van 2003. Deze situatie wordt momenteel door Belgacom onderzocht; in dit stadium is Belgacom van mening dat het probleem niet op het niveau van de kwaliteit zelf van het verkeer ligt maar eerder te wijten is aan de berekeningstool die niet meer aan de huidige meting van het verkeer aangepast is. Die tool zal eind 2005 of begin 2006 door een performantere tool vervangen worden.

3.1.1.6. Antwoortijd voor de diensten met tussenkomst van een telefonist (art. 2, §7 van bijlage 1 bij de wet van 21 maart 1991)

- Wat was de gemiddelde antwoortijd voor de diensten met tussenkomst van een telefonist?

	Doelstelling vastgelegd in de wet	Uitvoering						
		1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004
1 ^e kwartaal	Max 20 s.	16,037 s.	15,20 s.	3,03 s.	4,20 s.	2,52 s.	7,82 s.	3,32 s.
2 ^e kwartaal	Max 20 s.	20,395 s.	25,00 s.	3,54 s.	3,94 s.	4,64 s.	8,54 s.	5,21 s.
3 ^e kwartaal	Max 20 s.	25,995 s.	9,44 s.	2,53 s.	3,11 s.	7,53 s.	10,19 s.	4,90 s.
4 ^e kwartaal	Max 20 s.	10,431 s.	7,22 s.	1,28 s.	2,23 s.	6,81 s.	10,58 s.	4,48 s.
Gemiddelde	Max 20 s.	17,786 s.	17,00 s.	2,70 s.	3,52 s.	4,66 s.	9,20 s.	4,47 s.

Die termijn vertegenwoordigt de tijd die gemiddeld verloopt tussen het einde van het welkomstbericht en het ogenblik waarop de telefonist de oproeper antwoordt.

Ter herinnering: de verbetering van de cijfers tussen 1999 en 2000 werd door verschillende factoren verklaard, zoals een meer doorgedreven beheersing van de dienst en door het feit dat uitzonderlijke factoren een negatieve invloed hebben gehad op de statistieken in 1999 (een wijziging in de nummering in Italië, een volledige onderbreking van de automatische communicatie met Groot-Brittannië gedurende meerdere dagen).

Na een sterke verslechtering in 2003 lijkt de waarde van de antwoortijden weer normaal te zijn. De verslechtering in 2003 werd in essentie verklaard door wijzigingen van organisatorische aard binnen Belgacom, met name de afschaffing dat jaar van het gespecialiseerde *callcenter*, waar de oproepen werden gecentraliseerd naar de diensten met tussenkomst van een telefonist. De gevolgen van die wijziging voor de wachttijden lijken nu te zijn vervaagd.

3.1.1.7. *Openbare betaaltelefoons (art. 2, §8 van bijlage 1 bij de wet van 21 maart 1991)*

- Hoeveel deelgemeenten die op 31 december 1970 een aparte bestuurlijke entiteit vormden, zijn uitgerust met minstens één openbare betaaltelefoon ?

	Doelstelling vastgelegd in de wet	Uitvoering						
		1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004
Aantal uitgeruste deelgemeenten	2.616	2.230	2.584	2.616	2.616	2.616	2.616	2.616

- Hoeveel deelgemeenten die slechts over één openbare betaaltelefoon beschikken, hebben een telefooncel waar men zowel met geldstukken als met behulp van een telefoonkaart of debetkaart kan betalen ?

De wet van 21 maart 1991 legde een hybride telefooncel op in elke deelgemeente. Dit om te vermijden dat bepaalde gemeentes die uitgerust zijn met verschillende telefooncellen, niet zouden beschikken over een cel waar met muntstukken kan worden betaald.

Op 31 december 2004 beschikken niet alle deelgemeenten over een hybride telefooncel waar men zowel met een kaart (telekaart/Proton) als met munten kan betalen. In de 2.616 openbare betaaltelefoons die geplaatst zijn in de deelgemeenten die op 31 december 1970 een aparte bestuurlijke entiteit vormden, kan men met telekaarten en Protonkaarten betalen (die in de cellen kunnen worden opgeladen).

Belgacom betwist de gepastheid van de verplichting inzake hybride cellen, vooral rekening houdende met de noodzakelijke investeringen, de operationele kosten van die telefoons (ophaling van muntstukken), vandalisme en de ontwikkeling in het gebruik van openbare telefooncellen, alsook het toegenomen gebruik van elektronische betaalmiddelen.

- Wat is het gemiddelde aantal openbare betaaltelefoons per 10.000 inwoners in elke provincie en in Brussel ?

Per 10.000 inwoners	Doelstelling vastgelegd in de wet	Uitvoering						
		1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004
Antwerpen	Min 10	13,6	14,2	14,2	12,5	11,8	11,3	10,4
Oost-Vlaanderen	Min 10	13,2	13,6	13,5	11,4	10,9	10,5	10,2
West-Vlaanderen	Min 10	17,5	18,3	18,7	16,8	15,3	14,6	14,0
Limburg	Min 10	11,7	12,8	12,9	12,1	12	11,6	11,2
Vlaams-Brabant	Min 10	14,1	14,9	14,5	13	12,9	12,5	11,9
Brussel	Min 10	18,8	18,8	19,0	16,1	16	14,9	13,2
Waals-Brabant	Min 10	11,0	12,4	12,9	11,2	10,8	10,5	10,3
Henegouwen	Min 10	16,1	16,9	17,4	15,4	15,1	14,8	14,0
Luik	Min 10	18,5	19,4	19,2	16,8	16,1	16	15,4
Namen	Min 10	20,8	23,5	23,6	20,4	19,7	19	18,9
Luxemburg	Min 10	24,1	27,0	26,4	24,2	23,9	23,3	22,4

- Hoeveel openbare betaaltelefoons zijn er gemiddeld per 10.000 inwoners in het koninkrijk?

	Doelstelling vastgelegd in de wet	Uitvoering						
		1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004
Koninkrijk	Min 14	15,8	16,8	16,9	14,9	14,4	14	12,74

Op 31 december 2004 bedroeg het aantal openbare betaaltelefoons in het koninkrijk 13.303, d.i. 12,74 op 10.000 inwoners.

Het totale aantal telefooncellen (14.624) dat nodig is om 14 telefooncellen te krijgen per 10.000 inwoners op 31 december 2004 over het hele koninkrijk werd niet bereikt. Tijdens het jaar werden immers een aantal telefooncellen verwijderd (onder andere wegens wegwerkzaamheden op verzoek van de gemeenten, verlaging van het aantal veelvoudige telefooncellen, die op een zelfde plaats zijn opgesteld, enz.), maar Belgacom beweert in alle gevallen rekening te hebben gehouden met de beschikbaarheid van andere nabijgelegen telefooncellen.

Belgacom rechtvaardigt die vermindering van het aantal telefooncellen door de politieke context: in juli 2004 had de regering naar aanleiding van de aanneming van het nieuwe ontwerp van wet op de elektronische communicatie al het principe goedgekeurd van de geleidelijke vermindering van het aantal telefooncellen na verloop van tijd.

- Hoeveel procent van de storingen aan openbare betaaltelefoons werd opgeheven binnen 48 uur volgend op de vaststelling van de storing door de universeledienstverlener?

	Doelstelling vastgelegd in de wet	Uitvoering						
		1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004
1 ^e kwartaal	Min 96%	76,00%	81,00%	74,83%	83%	90,5%	92,03 %	88,38%
2 ^e kwartaal	Min 96%	68,00%	81,00%	67,63%	86,3%	90,5%	89,46 %	85,20%
3 ^e kwartaal	Min 96%	54,00%	72,00%	72,27%	84,53%	88,6%	85,49 %	82,90%
4 ^e kwartaal	Min 96%	65,15%	81,00%	81,40%	91,2%	91%	88,21 %	85,00%
Gemiddelde	Min 96%	65,42%	79,00%	74,00%	86,26%	89,8%	88,80 %	85,38%

De resultaten inzake herstellingstermijnen van de telefooncellen liggen onder de doelstelling. Belgacom meldt echter dat er tijdens het eerste kwartaal van 2005 een tendens tot verbetering te merken was.

Belgacom wijt die resultaten die onder de doelstelling liggen gedeeltelijk aan het systeem voor de telling van storingen (ARGUS), waarmee geen onderscheid kan worden gemaakt tussen de "echte" technische defecten en de storingen waardoor de werking van het toestel niet getroffen wordt. Volgens Belgacom zouden die laatste resultaten niet verrekend mogen worden in de meting van de indicatoren in verband met de universeledienstverplichtingen. Belgacom schat het volume van die storingen op ongeveer 10 % van de voortgebrachte storingstickets. Er moet echter worden benadrukt dat zelfs al zou met dat extra percentage rekening worden gehouden, Belgacom de vastgestelde doelstelling niet zou halen.

- Hoeveel procent van de overige storingen werd opgeheven binnen 72 uur volgend op de vaststelling van de storing door de universeledienstverlener?

	Doelstelling vastgelegd in de wet	Uitvoering						
		1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004
1 ^e kwartaal	100%	88%	90%	88,02%	90,4%	94,7%	94,98 %	92,40%
2 ^e kwartaal	100%	77%	90%	77,10%	92,8%	94,7%	92,95 %	90,69%
3 ^e kwartaal	100%	60%	86%	81,53%	91,57%	96,1%	90,19 %	88,40%
4 ^e kwartaal	100%	75%	90%	88,90%	95,3%	94,2%	91,70 %	89,74%
Gemiddelde	100%	75%	89%	84,00%	92,5%	94,55%	92,46 %	90,32%

Belgacom laat weten dat de percentages van storingen die niet binnen 72 uur opgeheven zijn, rekening houden met heel specifieke gevallen, bijvoorbeeld de vernietiging van een telefooncel bij vandalisme of een verkeersongeval, waarbij een ingreep nodig is die langer duurt dan 72 uur.

Belgacom merkt ook op dat in 2004, 97,76 % van de telefooncellen functioneerden (zie verder). Volgens Belgacom is die indicator belangrijker en komt die meer tegemoet aan de vraag van de gebruikers dan de termijn waarbinnen storingen worden verholpen.

Net als bij de opheffing van storingen bij de spraaktelefoondienst ten slotte, acht Belgacom een doelstelling van 100 % irrealistisch.

- Hoeveel procent van de openbare betaaltelefoons functioneerde ?

- voor elke maand van het jaar :

	Doelstelling vastgelegd in de wet	Uitvoering						
		1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004
Januari	Min 90 %		94 %	96 %	97,07%	97%	94,28 %	94,69%
Februari	Min 90 %		96 %	96 %	97,25%	97,7%	94,36 %	95,46%
Maart	Min 90 %		98 %	96 %	97,24%	97,5%	95,17 %	95,44%
April	Min 90 %		97 %	88 %	96,53%	97,8%	96,3 %	96,55%
Mei	Min 90 %		97 %	88 %	96,55%	97,6%	95,9 %	97,10%
Juni	Min 90 %		97 %	88 %	96,3%	98%	95,9 %	96,95%
Juli	Min 90 %		97 %	95,94 %	96,33%	96,5%	95,29 %	96,10%
Augustus	Min 90 %		97 %	96,00 %	95,35%	96,11%	94,92 %	97,40%
September	Min 90 %		97 %	96,34 %	94,59%	96,11%	94,79 %	97,70%
Oktober	Min 90 %	87%	97 %	96,29 %	94,25%	95,5%	94,97 %	97,79%
November	Min 90 %	91%	98 %	96,79 %	96,07%	95,3%	95,01 %	97,58%
December	Min 90 %	92%	98 %	97,59 %	96,21%	95,3%	95,07 %	98,36%

- voor elk kwartaal van het jaar:

	Doelstelling vastgelegd in de wet	Uitvoering						
		1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004
1 ^e kwartaal	Min 90 %	87%	96%	96,00%	97,19%	97,4%	94,60 %	95,20%
2 ^e kwartaal	Min 90 %	85%	97%	88,00%	96,46%	97,8%	96,03 %	96,87%
3 ^e kwartaal	Min 90 %	76%	97%	96,09%	95,42%	96,24%	95 %	97,10%
4 ^e kwartaal	Min 90 %	90%	98%	96,89%	95,51%	95,4%	95,02 %	97,91%

- voor het hele jaar:

	Doelstelling vastgelegd in de wet	Uitvoering						
		1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004
Jaargemiddelde	Min 90%	84,5%	97%	94%	96,14%	96,6%	95,16%	96,76%

De cijfers van de 3 tabellen hierboven worden gegenereerd door een monitoringsysteem eigen aan Belgacom op grond van de gemelde maar niet verholpen storingen. Dat systeem heeft een foutenmarge van ten hoogste 5 %.

Het percentage telefoencellen die functioneren is duidelijk verbeterd in vergelijking met 2003, het jaar waarin er een achteruitgang was (hoewel de doelstelling sedert 1999 altijd is gehaald).

3.1.1.8. *Betwistingen van en complexe vragen over facturering (art. 2, §9 van bijlage 1 bij de wet van 21 maart 1991)*

- Hoeveel bedroeg het percentage betwistingen van en complexe vragen over facturering, in verhouding tot het totale aantal verzonden facturen ?

	Doelstelling vastgelegd in de wet	Uitvoering						
		1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004
1 ^e kwartaal	Max 1%	0,60%	1,07%	1,10%	0,71%	0,84%	0,51 %	0,55 %
2 ^e kwartaal	Max 1%	0,80%	0,73%	0,82%	0,61%	0,67%	0,36 %	0,49 %
3 ^e kwartaal	Max 1%	0,80%	0,79%	0,71%	0,79%	0,54%	0,41 %	0,51 %
4 ^e kwartaal	Max 1%	0,76%	1,05%	0,61%	0,88%	0,51%	0,56 %	0,40 %
Gemiddelde	Max 1%	0,74%	0,90%	0,80%	0,81%	0,64%	0,45 %	0,49 %

Op te merken valt dat in het 1e kwartaal van 1999 de resultaten alleen op "residentiële" klanten sloegen. In het 2e en 3e kwartaal van 1999 kwamen de "business"-klanten erbij. Sedert het 4e kwartaal van 1999 wordt ook rekening gehouden met de "corporate" klanten.

3.1.1.9. *Termijn in geval van overmacht (art. 2, § 10 van bijlage 1 bij de wet van 21 maart 1991)*

- In hoeveel gevallen heeft de universeledienstverlener in geval van overmacht, aan de betrokken gebruiker de termijn meegedeeld waarin waarschijnlijk aan zijn verzoek zou worden voldaan? Gelieve in voorkomend geval de redenen van overmacht te verduidelijken, die de toepassing van deze bepaling rechtvaardigen.

Belgacom beschikt niet over statistische gegevens inzake overmacht. De grote gevallen van

overmacht die in 2004 geïdentificeerd zijn en die een belangrijke hoeveelheid storingen hebben teweeggebracht zijn de onweders die zich tijdens de zomer hebben voorgedaan; In dat opzicht was de hele zomer uitzonderlijk wegens het aantal geobserveerde onweders (56 dagen, 9 meer dan het record van 1947). Tijdens de nacht van 7 op 8 augustus is meer dan 40 liter neerslag per vierkante meter geregistreerd. De pers sprak toen van een uitzonderlijke situatie die zich maar om de 50 jaar voordoet.

Belgacom lijkt alle gepaste maatregelen te hebben genomen om de nodige herstellingen te verrichten en om zo snel mogelijk te voldoen aan de verzoeken van zijn klanten. Belgacom signaleert echter dat het in de meeste gevallen van overmacht onmogelijk is om de klant mee te delen binnen welke termijn aan zijn verzoek zal worden voldaan (het is bijvoorbeeld onmogelijk te voorzien wanneer het water zal zakken of de dooi zal inzetten).

3.1.1.10. Voorrang inzake herstelling van storingen (art. 3 van bijlage 1 bij de wet van 21 maart 1991)

- Zijn er met betrekking tot de herstelling van defecten gevallen geweest waarbij de universeledienstverlener geen voorrang heeft verleend aan de personen bepaald in artikel 3 van bijlage 1 bij de wet? Zo ja, in hoeveel gevallen en waarom?

In zijn databases heeft Belgacom de prioritaire klanten geïdentificeerd op basis van die bepaling. Volgens Belgacom wordt in alle gevallen aan die personen voorrang gegeven.

- Hebben er zich gevallen voorgedaan waarbij het herstellen van een defect voor de personen bepaald in artikel 3 van bijlage 1 bij de wet, langer dan 24 uur heeft geduurd? Zo ja, in hoeveel gevallen en waarom?

Zoals hierboven is vermeld verleent Belgacom systematisch voorrang aan die personen en/of instanties.

Belgacom stelt ook alles in het werk opdat die storingen binnen 24 uur worden opgeheven.

Sedert 2004 beschikt Belgacom over statistieken waarmee te zien is of de termijn van 24 uur overschreden is voor de personen die als prioritair geïdentificeerd zijn in de punten 1^o en 2^o van bijlage 1 bij de wet van 21 maart 1991.

Die statistieken dekken echter een veel ruimer veld dan de verificatie van de strikte naleving door Belgacom van die specifieke verplichting:

- Types van instanties/personen die in de statistieken opgenomen zijn

Bijvoorbeeld, alle dokters, apothekers en dierenartsen zijn permanent als prioritair geïdentificeerd, ongeacht of zij de wachtdienst verzorgen (zoals de wet dat voorschrijft om voorrang te krijgen).

Bovendien was het dankzij fouten in de codering mogelijk om personen/instanties als prioritair te identificeren die niet opgenomen waren in de lijst van artikel 3 (bijvoorbeeld scholen, PMS-centra, ambulancediensten, enz.).

- Soorten van storingen

Ook storingstickets in verband met eindapparatuur (bijv. PABX-toestellen) zijn in de statistieken opgenomen.

Overigens sluiten de statistieken de gevallen niet uit waarin de klanten specifiek hebben gevraagd om de storing op te heffen binnen een termijn van meer dan 24 uur.

Het totale aantal storingen voor de klanten bedoeld in de punten 1° en 2° van artikel 3 van bijlage 1 bij de wet bedroeg 26.523 in 2004.

Ondanks de verschillende, hierboven vermelde elementen die de statistieken verdraaien, zegt Belgacom 94,4 % van die storingen binnen 24 uur te hebben opgeheven.

Storingen die niet binnen die tijd zijn opgeheven, zijn te wijten aan ingewikkelde problemen op het niveau van het netwerk (bijv. kabelbreuk die de tussenkomst van een lasser vereist, verzoeken om niet-gestandaardiseerde oplossingen, enz.).

- Welke zijn de specifieke leveringsvoorwaarden die worden toegepast voor de personen en instellingen bedoeld in het eerste lid van artikel 3 van bijlage 1 bij de wet?

Volgens Belgacom heeft zijn personeel daarover instructies gekregen. Wanneer een storing wordt vastgesteld bij die klanten, wordt de klant onmiddellijk en automatisch als prioritair erkend door de database van de klanten. Bijgevolg wordt automatisch de "hoogste voorrang" gegeven aan die storing. Die "hoogste voorrang" wordt erkend door het systeem van dispatching van werkzaamheden en de storing wordt met de hoogste voorrang aan een technicus toegewezen.

3.1.1.11. Openbaarheid van de informatie met betrekking tot het openbare vaste basistelefoonnet (art. 4 van bijlage 1 bij de wet van 21 maart 1991)

- Heeft de universeledienstverlener informatie openbaar gemaakt met betrekking tot het openbare vaste basistelefoonnet, overeenkomstig bijlage C bij bijlage 1 bij de wet ? Met welke middelen ? Met welke periodiciteit ?

Informatie met betrekking tot het openbare vaste basistelefoonnet is beschikbaar op aanvraag of in de teleboetieks.

Informatie met betrekking tot de technische specificaties (*User Network specifications*) worden sedert augustus 1999 via de website van Belgacom bekendgemaakt. Die informatie wordt bij elke aanpassing van de specificaties bijgewerkt.

3.1.1.12. Openbaarheid van de informatie met betrekking tot het openbare vaste basistelefoonnet in de telefoongidsen (art. 5 van bijlage 1 bij de wet van 21 maart 1991)

- Heeft de universeledienstverlener informatie over de basisdienst inzake spraaktelefonie bekendgemaakt in de telefoongidsen van de abonnees van de telefoondienst ?

Die inlichtingen worden in de telefoongidsen bekendgemaakt en door het Instituut gecontroleerd.

- Werd deze informatie vóór haar publicatie meegedeeld aan de ombudsdienst voor telecommunicatie en aan het Raadgevend Comité voor de telecommunicatie?

Die informatie is meegedeeld aan de ombudsdienst en aan het Raadgevend Comité voor de telecommunicatie voor de publicatie ervan in de informatiebladzijden van de telefoongidsen.

De inlichtingen zijn op de volgende data verstrekt :

- 28/05/2004: boekdeel 1 (Brussel)
- 09/06/2004: boekdeel 2 (Brugge)
- 29/06/2004: boekdeel 3 (Gent)
- 29/09/2004: boekdeel 4 (Antwerpen)
- 29/09/2004: boekdeel 6 (Luik)
- 10/11/2004: boekdeel 51 (Hasselt)
- 10/11/2004: boekdeel 52 (Leuven/Mechelen/Herentals)
- 19/10/2004: boekdeel 71 (Charleroi/Namen)
- 08/12/2004: boekdeel 72 (Aarlen)
- 08/12/2004: boekdeel 8 (Bergen).

3.1.1.13. Openbaarheid van de informatie met betrekking tot de openbare betaaltelefoons in de telefoongidsen (art. 6 van bijlage 1 bij de wet van 21 maart 1991)

- Heeft de universeledienstverlener de bedoelde informatie over de openbare betaaltelefoons gepubliceerd in de telefoongidsen van de abonnees op de telefoondienst en via aanplakbiljetten op of naast openbare betaaltelefoons, in het gezichtsveld ervan?

De bedoelde informatie over de openbare betaaltelefoons werd gepubliceerd, zowel in de telefoongidsen als op een infoposter aangebracht op of nabij de openbare betaaltelefoons. Die publicaties zijn door het Instituut gecontroleerd.

- Werd deze informatie vóór publicatie ter informatie meegedeeld aan de ombudsdienst voor telecommunicatie en aan het Raadgevend Comité voor de telecommunicatie?

Die informatie is voor de publicatie ervan meegedeeld aan de ombudsdienst en aan het Raadgevend Comité voor de telecommunicatie. De mededeling is geschied op dezelfde manier en op dezelfde data als de informatie met betrekking tot de spraaktelefoondienst.

3.1.2. Financiële voorwaarden voor de verstrekking van de universele dienst

3.1.2.1. Gratis helpdesk (art. 7, § 1 van bijlage 1 bij de wet van 21 maart 1991)

- Werd er gratis een helpdesk ter beschikking gesteld van de abonnees, 24 uur op 24 en 7 dagen op 7?

Er worden gratis nummers (groene nummers) beschikbaar gesteld voor de klanten, 24 uur op 24 en 7 dagen op 7 voor de melding van storingen of technische problemen. Er bestaan afzonderlijke nummers voor elk marktsegment (residentieel, zelfstandigen, kleine of middelgrote ondernemingen en grote ondernemingen). De klant mag zich uitdrukken in het Frans, het Nederlands, het Duits en het Engels.

Deze dienst registreert en onderzoekt de aanvragen. Binnen de perken van de technische mogelijkheden wordt de storing op afstand verholpen; in het andere geval wordt die storing onmiddellijk via geïnformatiseerde weg doorgestuurd naar de dienst die belast is met de opheffing van storingen.

3.1.2.2. Dienst inlichtingen (art. 7, § 2 van bijlage 1 bij de wet van 21 maart 1991)

- Is er een dienst die inlichtingen verstrekt volgens de voorwaarden vastgelegd in artikel 7, § 2 van bijlage 1 bij de wet ?

Belgacom verklaart de dienst inlichtingen te verstrekken volgens de voorwaarden van artikel 7, § 2 van bijlage 1 bij de wet. Dankzij samenwerkingsakkoorden die in 2001 en 2002 gesloten zijn tussen Belgacom en alle overige operatoren die door het BIPT erkend zijn, is de dienst nationale inlichtingen (1207) voortaan toegankelijk voor alle klanten van bijna alle vaste of mobiele operatoren die op het Belgische grondgebied actief zijn. In 2004 heeft Belgacom zijn inspanningen voortgezet met het oog op de centralisering van de universele databank.

Die dienst geeft aan iedereen die dat vraagt mondeling ofwel het telefoonnummer van een andere abonnee waarvan de aanvrager het adres van aansluiting kent, ofwel de naam en het adres van aansluiting op basis van het telefoonnummer. De dienst inlichtingen verstrekt geen informatie over een geheim nummer of over een nummer dat de houder ervan niet heeft willen openbaar maken.

De inlichtingen die de dienst inlichtingen verstrekt, betreffen momenteel de telefoonaansluitingen van Belgacom, van de drie mobiele operatoren (Belgacom Mobile, Mobistar en Base), van BT, Codenet, Colt, KPN Belgium, Telenet, Versatel en Worldcom.

3.1.2.3. Kosteloosheid van de oproepen naar de nooddiensten vanuit abonneetoestellen (art. 8 van bijlage 1 bij de wet van 21 maart 1991)

- Werd er gratis toegang verleend tot de volgende nooddiensten : medische spoeddienst, brandweer, politiediensten, antigifcentrum, zelfmoordpreventie, teleonthaal, kindertelefoondiensten, Europees centrum voor vermiste en seksueel misbruikte kinderen ?

Voor de volgende nummers is een oproep gratis :

- medische spoeddienst (100)
- brandweer (100)
- politiediensten (101)
- centra voor teleonthaal (106-107-108)
- kindertelefoondiensten (103)
- Franstalig centrum voor zelfmoordpreventie (0800/32.123)
- antigifcentrum (070/245.245)
- Child Focus (110)

Op 31 december 2004 was het Nederlandstalig centrum voor zelfmoordpreventie (02/649.95.55) nog altijd niet gratis toegankelijk⁴⁶, ondanks de wettelijke verplichting die opgelegd is bij het koninklijk besluit van 9 oktober 2002 tot vaststelling van de nooddiensten overeenkomstig artikel 125 van de wet van 21 maart 1991.

De nummers 102 en 104 zijn toegekend maar waren niet in gebruik op 31 december 2004 omdat de betrokken instellingen geen aanvraag hebben ingediend.

3.1.2.4. Vermeldingen op de facturen van de abonnees (art. 9 van bijlage 1 bij de wet van 21 maart 1991)

- Heeft de universeledienstverlener op de factuur van de abonnees de rubrieken vermeld waarvan sprake in artikel 9 van bijlage 1 bij de wet, met de verschillende bedragen voor deze verschillende rubrieken?

De volgende rubrieken worden vermeld op de factuur van de klanten:

- abonnement;
- eventuele huur van het toestel;
- nationale gesprekken⁴⁷
- gesprekken met mobiele diensten;
- gesprekken met infokioskdiensten 077;
- gesprekken met infokioskdiensten van de 0900-reeks;
- gesprekken met een correspondent die een nummer met gedeelde taxatie heeft.

46 Oproepen naar het Nederlandstalig centrum voor zelfmoordpreventie zijn sedert 1 september 2005 gratis

47 Nieuwe vermelding naar aanleiding van de invoering op 1 oktober 2000 van één enkel nationaal tarief. Voor ESD-klienten (Enterprise Data Solutions Division) blijft de vermelding van nationale gesprekken (voormalige zonale) en nationale gesprekken (voormalige interzonale) gehandhaafd.

De behandeling van internationale gesprekken verschilt daarentegen volgens het marktsegment waartoe de klant behoort. Voor particulieren en voor het onderste deel van het « business »-segment duidt de factuur de internationale gesprekken oproep per oproep aan. Voor de « corporate »-klanten en voor het bovenste deel van het « business »-segment worden de details land per land gegeven. Die klanten kunnen meer details per oproep krijgen door een ad-hocovereenkomst met Belgacom af te sluiten.

- Wordt de niet-vermelding van gratis oproepen op de factuur van de oproeper gerespecteerd?

Gratis oproepen, waaronder ook oproepen naar nooddiensten, worden niet vermeld op de factuur.

3.1.2.5. Betaalbare prijs (art. 10, § 1 van bijlage 1 bij de wet van 21 maart 1991)

- Heeft de universeledienstverlener overal in België een prijs toegepast die de volgens de voorwaarden van artikel 11 bepaalde aanvaardbare prijs niet overschrijdt voor een zelfde dienstverlening van de basisdienst inzake spraaktelefonie?

Zie hieronder het antwoord op de vraag met betrekking tot artikel 11.

- Hebben er zich situaties voorgedaan waarbij de universeledienstverlener, in antwoord op een bepaald verzoek, een aansluiting op het openbare vaste telefoonnet tegen de door hem bekendgemaakte tarieven en leveringsvoorwaarden onredelijk achtte? Heeft hij in voorkomend geval de toestemming van het Instituut gevraagd om die voorwaarden te wijzigen?

Er heeft zich in het jaar 2004 geen enkele dergelijke situatie voorgedaan.

3.1.2.6. Differentiatie van de tarieven (art. 10, § 2 van bijlage 1 bij de wet van 21 maart 1991)

- Op welke criteria zijn de eventuele tariefverschillen gebaseerd die de universeledienstverlener voor een zelfde prestatie toepast? Werden deze verschillende tarieven gepubliceerd vooraleer ze van toepassing waren voor de abonnees?

Het basistariefplan van Belgacom dat de aansluiting, het abonnement en de gesprekskosten omvat, wordt aangevuld met kortingsprogramma's en voorkeurstariefplannen. Sommige van die programma's bieden de klanten de mogelijkheid om tegen betaling van een bijkomend abonnementsgeld ("Benefit"-plannen) of via een aangerekend minimum, tarieven te genieten die lager liggen dan de basistarieven op hun verkeer en/of volumekortingen. Andere bestaan uit kortingen op sommige internationale oproepen of uit een vaste prijs per nationale oproep ongeacht de duur ervan, zonder dat er abonnementsgeld verschuldigd is. Er is bovendien een tariefplan met betrekking tot het basisabonnementsgeld voor de telefoonlijn die bestemd is voor mensen die heel weinig bellen. Tevens worden forfaits aangeboden waarin het abonnementsgeld voor de telefoonlijn en uren beltijd vervat zitten. De tarieven die aan die verschillende verrichtingen verbonden zijn, worden toegepast op alle klanten die in dezelfde objectieve omstandigheden verkeren.

Wat de openbare betaaltelefoons betreft zien de tarieven er sedert 1 januari 2002 als volgt uit :

- prijs voor een basiseenheid voor een oproep met Proton of Telecard vanuit een telefooncel: € 0,25
- prijs voor een basiseenheid voor een oproep vanuit telefooncellen met muntstukken: €0,30 btw inbegrepen.

In vergelijking met andere betalingswijzen (Proton of Telecard) is de tijd per basiseenheid langer indien wordt betaald met muntstukken, wat betekent dat de prijs per minuut voor een oproep vanuit een telefooncel dezelfde is, ongeacht de gekozen betaalwijze (muntstukken, Proton of Telecard).

Een tarief van €0,50 wordt toegepast wanneer de eigenaars van de grond eisen dat er een provisie betaald wordt. In alle overige gevallen is het tarief van €0,25 (of €0,30) van kracht.

3.1.2.7. Voorafgaande mededeling aan het Instituut van de tarieven in verband met de basistelefoondienst (art. 10, § 3 van bijlage 1 bij de wet van 21 maart 1991)

- Werden de schema's van de gedifferentieerde tarieven met betrekking tot de basisdienst inzake spraaktelefonie, die de universeledienstverlener heeft opgesteld op basis van § 2 hierboven, aan het Instituut voorgelegd ?

De nieuwe tariefplannen en kortingprogramma's zijn op de volgende data aan het BIPT meegedeeld:

- PreCall national 60 en 120 : 04/02/04
- Value Pack Corporate, Value Pack World en Value Pack Universe : 07/04/04
- PreCall National 300 : 07/04/04
- Value Pack Nations : 14/04/04
- PreCall National 180, 600 en 900 : 07/05/04
- Value Pack Countries Basic en Value Pack Countries Plus : 27/05/04
- Value Pack to GSM Basic en Value Pack to GSM Plus : 16/06/04
- Belgacom No Limit Anytime : 07/07/04
- Belgacom Maxi Call National Anytime : 23/08/04
- Value Pack Company : 15/10/04
- Pulse To All Basic : 23/11/04

3.1.2.8. Minimumdienst (art. 10, § 4 van bijlage 1 bij de wet van 21 maart 1991)

- Wordt de minimumdienst bedoeld in artikel 84, § 1, 5° van de wet aan de abonnees aangeboden onder de voorwaarden van artikel 10, § 4 van bijlage 1 bij de wet? In hoeveel gevallen? Gedurende welke periode wordt deze minimumdienst gratis verstrekt?

Volgens Belgacom werd de minimumdienst volgens de wettelijk bepaalde voorwaarden verstrekt.

	Uitvoering						
	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004
In minimumdienst gezet	203.248	231.502	230.169	193.638	330.149	494.046	502.675

Dit cijfer betekent niet dat 502.675 personen onder die maatregel gevallen zijn, daar een zelfde persoon in de loop van een periode verschillende keren in de minimumdienst kan worden gezet.

De minimumdienst wordt gedurende een periode van 90 werkdagen of 130 kalenderdagen gehandhaafd. Honderd kalenderdagen na de aanvang van de minimumdienst wordt aan de klant een aangetekende brief gestuurd om die op de hoogte te brengen van de op handen zijnde buitengebruikstelling van zijn aansluiting. De werkelijke buitengebruikstelling volgt 30 dagen later.

De kosten voor de instelling van de minimumdienst, van de nieuwe aansluiting van de lijn en de administratieve kosten (aanmaning tot betaling overeenkomstig de algemene voorwaarden van Belgacom) worden aan de klant aangerekend bij de opschorting van de minimumdienst (betaling van de schuld). Het abonnementsgeld voor de lijn en het (de) toestel(len) moeten ook door de klant worden betaald.

Veertien dagen na de aanvang van de minimumdienst wordt aan de klant een voorstel voor een aanzuiveringplan toegestuurd. De volledige schuld moet in drie maandelijkse aflossingen worden aangezuiverd en elke nieuwe factuur die in die periode wordt opgemaakt, moet binnen twee weken worden vereffend.

De in 2002 genoteerde toename van het aantal gevallen waarbij de minimumdienst wordt ingesteld, zet zich voort. Bij Belgacom worden dus meer en meer dossiers van dat type geregistreerd, terwijl het de procedure geenszins gewijzigd heeft. Zoals vorig jaar kan men dat verschijnsel alleen maar toeschrijven aan exogene factoren, zoals de huidige ongunstige economische conjunctuur.

- Worden de voorwaarden voor de opschorting van de aansluitingen vermeld in de algemene voorwaarden? Werden zij ter goedkeuring voorgelegd aan de ombudsdienst en aan het Raadgevend Comité voor de telecommunicatie?

De voorwaarden voor de opschorting van de aansluitingen zijn vermeld in de algemene voorwaarden. Zij zijn op 13 juli 1999 aan het Raadgevend Comité en aan de ombudsdienst meegedeeld.

3.1.2.9. Mededeling van de tariefvoorwaarden aan de ombudsdienst voor telecommunicatie en aan het Raadgevend Comité voor de telecommunicatie (art. 10, §5 van bijlage 1 bij de wet van 21 maart 1991)

- Werden de tariefvoorwaarden die door de universeledienstverlener werden opgesteld ter informatie meegedeeld aan de ombudsdienst voor telecommunicatie en aan het Raadgevend Comité voor de telecommunicatie ?

De tariefvoorwaarden van de diensten die deel uitmaken van de universele dienstverlening zijn schriftelijk ter informatie meegedeeld aan de ombudsdienst en aan het Raadgevend Comité met brieven d.d. 4 augustus en 14 september 2004.

3.1.2.10. Naleving van de pricecap (art. 11 van bijlage 1 bij de wet van 21 maart 1991)

- Heeft de universeledienstverlener een tarief toegepast dat de regel respecteert, bepaald in artikel 11 van bijlage 1 bij de wet, alsook de concrete berekeningsvoorwaarden bepaald in bijlage A van bijlage 1 bij de wet ?

Bij de jongste tariefwijzigingen die een impact kunnen hebben op die pricecap (verhoging van de tarieven voor nationale en internationale verbindingen op 1 augustus 1994 en verhoging van de tarieven van het basisabonnementsgeld op 1 september 2004) heeft Belgacom met een schrijven van 21 juni 2004 aan het BIPT de elementen meegedeeld aan de hand waarvan de naleving van de pricecap kon worden nagegaan.

De kwestie van de pricecap wordt gedetailleerd besproken in punt 3.2. hieronder.

3.1.2.11. Sociale tarieven (art. 12 van bijlage 1 bij de wet van 21 maart 1991)

- Heeft de universeledienstverlener de tarieven, bepaald in artikel 84, § 1, 8° van de wet, toegekend aan de begunstigden bepaald in bijlage B, de punten 1, 2 en 3 van bijlage 1 bij de wet ?

Belgacom verklaart de wettelijk vastgelegde tariefvoordelen te hebben toegekend.

Hoewel de verplichting om het sociale tarief toe te kennen enkel geldt binnen het stelsel van een gewoon abonnement voor een normale aansluiting volgens punt 1.2. van bijlage B van bijlage 1 bij de wet van 21 maart 1991, staat Belgacom sinds 2001 op commerciële basis toe dat zijn klanten die hun gewone PSTN-lijn willen ruilen voor meer geavanceerde toegangslijnen, de korting behouden die zij al genoten.

Die personen beschikken dus over de mogelijkheid om dezelfde korting te vragen voor een ISDN-lijn en een DUO-lijn. Bovendien mogen zij zich laten inschrijven op de adsl-breedbandinternetdienst, met behoud van hun sociaal tarief.

De voorwaarden voor de toekenning van de sociale tarieven aan de houders van die lijnen zijn op alle punten identiek met die welke worden toegepast op PSTN-lijnen. De voordelen voor de begunstigden zijn evenwel beperkt tot die welke voor de PSTN-lijnen zijn toegekend.

Bovendien verleent Belgacom een korting van 70% op de installatiekosten voor een begunstigde van het sociale tarief, in plaats van de 50% die in de wet is bepaald.

Wat betreft de personen bedoeld in punt 1.3, 3° van bijlage B bij bijlage 1 (personen met het bestaansminimum of die het voorwerp uitmaken van een educatieve begeleiding van financiële aard), bestaat het sociale telefoontarief in de beschikbaarstelling van een kaart ter waarde van € 6,20 voor een periode van 2 maanden. Die kaart werkt zoals een voorafbetaalde kaart. De nadere regels voor de verdeling van die kaarten aan de begunstigten zijn uitgewerkt in samenwerking met de vertegenwoordigers van de OCMW's onder de hoede van het BIPT. De verdeling is sedert eind 1999 operationeel.

- Aan hoeveel begunstigten, per categorie, heeft de universeledienstverlener de tarieven bepaald in artikel 84, § 1, 8° van de wet, toegekend ?

Op 31 december 2004 bedroeg het totale aantal begunstigten 375.427, verdeeld als volgt:

- 286.013 personen van meer dan 65 jaar;
- 89.414 personen met een handicap.

3.1.2.12. Verminderde tarieven tijdens de daluren (art. 13 van bijlage 1 bij de wet van 21 maart 1991)

- Heeft de universeledienstverlener een verlaagd tarief aangeboden voor gesprekken tijdens de daluren op het grondgebied van de Europese Unie, volgens de voorwaarden bepaald in artikel 13 van bijlage 1 bij de wet ?

De daluren en de piekuren die Belgacom toepast, zijn voor de nationale en internationale oproepen als volgt:

- piekuren: van maandag tot vrijdag van 8 tot 19 uur;
- daluren op elk ander moment (weekends en feestdagen gedurende de hele dag).

3.1.2.13. Tarieven vanuit openbare betaaltelefoons (art. 14 van bijlage 1 bij de wet van 21 maart 1991)

- Beantwoorden de tarieven, toegepast voor de verrichtingen vanuit openbare betaaltelefoons, aan de voorwaarden bepaald in de artikels 10, 11 en 13 van bijlage 1 bij de wet ?

De tarieven die worden toegepast op de verrichtingen vanuit openbare betaaltelefoons zijn onderworpen aan de regel van de pricecap. De vraag over de eerbiediging van de pricecap maakt deel uit van punt 3.2 hieronder.

Belgacom past verlaagde tarieven toe in de daluren vanuit de openbare betaaltelefoons. De daluren zijn als volgt voor het nationale en internationale verkeer: van maandag tot vrijdag van 19 uur tot 8 uur en de hele dag tijdens weekends en op feestdagen.

3.1.2.14. Kosteloze en rechtstreekse toegang tot de nooddiensten vanuit openbare betaaltelefoons (art. 15 van bijlage 1 bij de wet van 21 maart 1991)

- Heeft de universeledienstverlener vanuit de openbare betaaltelefoons gezorgd voor een gratis en rechtstreekse toegang tot de diensten bedoeld in artikel 8 van bijlage 1 bij de wet?

De volgende nooddiensten zijn gratis en rechtstreeks toegankelijk vanuit de openbare betaaltelefoons:

- medische spoeddienst (100)
- brandweer (100)
- politiediensten (101)
- centra voor teleonthaal (106-107-108)
- kindertelefoondiensten (103)
- Franstalig centrum voor zelfmoordpreventie (0800/32.123)
- antigifcentrum (070/245.245)
- Child Focus (110)

Bij de nieuwe openbare telefoons zijn gratis en rechtstreekse toegang tot de hierboven vermelde nooddiensten nog steeds mogelijk. De zeer oude toestellen waarbij dat niet mogelijk was, zijn allemaal in de loop van het jaar 2002 vervangen.

Op 31 december 2004 was het Nederlandstalig centrum voor zelfmoordpreventie (02/649.95.55) nog altijd niet gratis toegankelijk⁴⁸, ondanks de wettelijke verplichting die opgelegd is bij het koninklijk besluit van 9 oktober 2002 tot vaststelling van de nooddiensten overeenkomstig artikel 125 van de wet van 21 maart 1991.

De nummers 102 en 104 zijn toegekend maar waren niet in gebruik op 31 december 2004 omdat de betrokken instellingen geen aanvraag hebben ingediend.

48 Oproepen naar het Nederlandstalig centrum voor zelfmoordpreventie zijn sedert 1 september 2005 gratis

3.2. Controles uitgevoerd door het BIPT

De verificaties die door het BIPT zijn uitgevoerd in het kader van de universele dienstverlening omvatten een administratieve controle van de inlichtingen die door Belgacom zijn meegedeeld, een controle op de naleving van de pricecap die door de wet is opgelegd, alsook controles op het terrein.

3.2.1. De controle van de methodologie en de procedures

Het Instituut besteedt de grootste aandacht aan de methodologie die gebruikt wordt voor de berekening van de performantie-indicatoren. Belgacom heeft die methodologie indicatorsgewijs toegelicht, waarbij het BIPT eventueel een berekeningsmethode die het ongepast zou achten, kan betwisten.

In het kader van zijn controleopdrachten is het Instituut in de loop van het jaar overgaan tot diverse nuttige controles betreffende de dienst die effectief door Belgacom werd geleverd en de juistheid van de gegevens met betrekking tot de uitvoering van de universeledienstverrichtingen.

Zoals dat al in de voorgaande jaren het geval was, heeft het BIPT op het terrein de interne procedures bij Belgacom bestudeerd voor de behandeling van verzoeken om aansluiting. De controles die in 2004 zijn uitgevoerd, hadden betrekking op de zones die worden bediend door het district Charleroi.

3.2.2. De naleving van de pricecap

Het pricecapprincipe bestaat erin een beperking vast te leggen voor de ontwikkeling van de prijs van een korf verrichtingen. De methodologie die het Instituut gebruikt heeft om de naleving van de pricecap te controleren, is hieronder beschreven.

3.2.2.1. Prijscontrole

Het BIPT gebruikt een pricecap die gebaseerd is op een korf van diensten die door de particuliere klanten (personen zonder btw-nummer) gebruikt worden. De pricecap wordt enkel aan de universeledienstverlener opgelegd.

3.2.2.2. Beschrijving van de gecontroleerde diensten

De diensten onderworpen aan de pricecap en hun gewicht in de korf van diensten zijn:

- de aansluitings- en verhuiskosten (2,31%)
- het basisabonnementsgeld (42,85%)
- de communicatie komende van toestellen van abonnees (52,05%)
- de communicatie vanuit openbare betaaltelefoons (2,79%)

3.2.2.3. Vorm van de pricecap

De pricecap is van het type I-X. (indexcijfer van de consumptieprijzen min een correctiefactor X). Dat betekent dat de maximale prijsstijging van het gewogen gemiddelde van de gecontroleerde diensten beperkt is tot X % per jaar onder het percentage van de jaarlijkse inflatie.

Om de jaarlijkse prijschommelingen van de gecontroleerde diensten te berekenen, gebruikt men de Laspeyeres-methode. Dat wil zeggen dat men de evolutie van de prijzen meet bij een constant verbruik. De pricecap mag dus niet worden beschouwd als een meetinstrument voor de evolutie van de gemiddelde prijs van de facturen die de particuliere abonnees moeten betalen.

3.2.2.4. Duur van de pricecap

De correctiefactor van de huidige price cap was bij wet vastgesteld voor de jaren 1998 tot 2000. Op advies van het Instituut kan de Koning de waarde van correctiefactor X wijzigen voor de jaren na 2000.

3.2.2.5. Concrete toepassing

De onderstaande tabellen beschrijven de situatie van de pricecap berekend op verschillende data.

	31/12/1997	31/12/1998	31/12/1999	31/12/2000	31/12/2001	31/12/2002
BEF	Indexcijfer	Indexcijfer	Indexcijfer	Indexcijfer	Indexcijfer	Indexcijfer
Aansluitings- en verhuiskosten	100	100	100	100	100	100,29
Basisabonnementsgeld	100	100	100	100	100	101,85
Communicatie komende van toestellen van abonnees	100	87,41	87,13	70,67	70,67	71,09
Communicatie vanuit openbare betaaltelefoons	100	118,92	118,92	116,42	118,32	133,66
Gewogen indexcijfer	100	93,97	93,83	85,19	85,25	86,69

	31/12/2003		31/12/2004	
€(BEF)	Waarde	Indexcijfer	Waarde	Indexcijfer
Aansluitings- en verhuiskosten	€817.998,31 (32.997.970)	100,29	€817.998,31 (32.997.970)	100,29
Basisabonnementsgeld	€254.652,09 (10.272.640)	103,70	€260.108,92 (10.492.768)	105,93
Communicatie komende van toestellen van abonnees	€220.790,93 (8.906.684)	72,52	€225.352,17 (9.090.684)	74,02
Communicatie vanuit openbare betaaltelefoons	€105.221,78 (4.244.636)	134,19	€105.221,78 (4.244.636)	134,19
Gewogen indexcijfer		88,24		89,98

De volgende tabellen geven de onderdelen weer die de controle van de pricecap mogelijk maken.

	Indexcijfer van de consumptieprijzen (I)	Indexcijfer pricecap	Art. 11 van bijlage I bij de wet van 21 maart 91 ($T_n < [(I_n - 1/I_0) - a] \cdot T_0$)
1997	100,0000	100,00	
1998 basis 1997=100	100,9544	93,97	$93,97 < \left[\frac{(100,9544)}{100} - 0,01 \right] * 100$ $93,97 < 99,9544$
1999 basis 1997=100	102,0859	93,83	$93,83 < \left[\frac{(102,0859)}{100} - 0,02 \right] * 100$ $93,83 < 100,0859$
2000 basis 1997=100	104,6837	85,19	$85,19 < \left[\frac{(104,6837)}{100} - 0,03 \right] * 100$ $85,19 < 101,6837$
2001 basis 1997=100	107,2715	85,25	$85,25 < \left[\frac{(107,2715)}{100} - 0,03 \right] * 100$ $85,25 < 104,2715$
2002 basis 1997=100	109,0328	86,69	$86,69 < \left[\frac{(109,0328)}{100} - 0,03 \right] * 100$ $86,69 < 106,0328$
2003 basis 1997=100	110,7645	88,24	$88,24 < \left[\frac{(110,7645)}{100} - 0,03 \right] * 100$ $88,24 < 107,7645$
2004 basis 1997=100	113,0867	89,98	$89,98 < \left[\frac{(113,0867)}{100} - 0,03 \right] * 100$ $89,98 < 110,0867$

Het indexcijfer van de consumptieprijzen wordt berekend op basis van de gegevens die bekendgemaakt worden op de website van de Federale Overheidsdienst Economie, KMO, Middenstand en Energie⁴⁹ :

Jaar	Gegevens (gemiddeld indexcijfer over het jaar) 1996 = 100	Berekening Basis 1997 = 100
1997	101,63	100
1998	102,60	$\frac{100 * 102,60}{101,63} = 100,9544$
1999	103,75	$\frac{100 * 103,75}{101,63} = 102,0859$
2000	106,39	$\frac{100 * 106,39}{101,63} = 104,6837$
2001	109,02	$\frac{100 * 109,02}{101,63} = 107,2715$
2002	110,81	$\frac{100 * 110,81}{101,63} = 109,0328$
2003	112,57	$\frac{100 * 112,57}{101,63} = 110,76$
2004	114,93	$\frac{100 * 114,93}{101,63} = 113,0867$

3.2.2.6. Berekeningsmethode van de onderdelen van de pricecap

Doordat de meting van de ontwikkeling van de prijzen waarin artikel 11 van bijlage 1 bij de wet van 21 maart 1991 voorziet, de tarieven op 31 december 1997 als basis neemt, worden de berekeningen nog altijd in Belgische frank gemaakt en nadien in euro omgezet. Daarom kunnen in de waarden in euro fouten met afrondingen voorkomen, en dat is de reden waarom de resultaten nog altijd in Belgische frank worden vermeld.

Bij de berekening van de indexcijfers "verkeer komende van abonneetostellen" en "basisabonnementsgeld" hieronder worden de verhogingen met ongeveer 2 % meegeteld die respectievelijk zijn doorgevoerd op 1 augustus en 1 september 2004 voor nationale en internationale verbindingen enerzijds, en voor het abonnementsgeld anderzijds.

- Aansluitings- en verhuiskosten

De gebruikte methode houdt rekening met twee mogelijkheden :

- de klant bezit reeds een aansluitpunt : hij betaalt dan enkel de kosten voor de ingebruikstelling van de lijn (€54,55 of 2.200 BEF)

⁴⁹ <http://mineco.fgov.be/>

- de klant bezit nog geen aansluitpunt : hij betaalt dan de kosten voor de ingebruikstelling van de lijn (€54,55 of 2.200 BEF) + de verplaatsingskosten (€32,23 of 1.300 BEF) + de kosten voor de installatie van een aansluitpunt (€24,79 of 1.000 BEF) + de kosten van een interne kabel (4 meter * €2,48/meter of 100 BEF/meter). Totaal = €121,49 of 4.900 BEF

Indien aangenomen wordt dat er in 47,91 % van de gevallen al een aansluitpunt bestaat, krijgt men een waarde van €89,42 of 3.606,43 BEF per aansluiting (= 47,91 % * €54,54 + 52,09 % * €121,49).

De kosten voor de ingebruikstelling van een tweede lijn bedragen €27,27 of 1.100 BEF, wanneer verondersteld wordt dat de tweede lijn op hetzelfde moment als de eerste is geïnstalleerd.

Aangezien het staal samengesteld is uit 9.140 klanten en 9.172 lijnen bedraagt de totale waarde van de kosten voor aansluiting en verhuis :

$$9.140 * 3.606,43 \text{ BEF} + (9.172 - 9.140) * 1100 \text{ BEF} = \text{€}818.162,72 \text{ of } 32.997.970 \text{ BEF}$$

- Basisabonnementsgeld

De totale waarde van het basisabonnementsgeld bedraagt €260.108,92 of 10.492.768 BEF, d.i.: €14,1736 of 572 BEF/maand * 9.172 * 2 (referentieperiode van 2 maanden).

- Communicatie vanaf de toestellen van de abonnees (time-based)

Dit element van de pricecap wordt berekend aan de hand van het pricecapmodel dat door Belgacom ontwikkeld is. Het model is gebaseerd op de oproepen van 9.140 geselecteerde klanten in de periode van 1 februari 1998 tot 31 maart 1998.

Voor die selectie zijn de volgende criteria gehanteerd :

- klanten :
 - zonder btw-nummer;
 - aangesloten op een digitale centrale;
 - willekeurig gekozen;
 - selectie van $\pm 2/1000$ e van het totale aantal klanten.
- oproepen :
 - enkel oproepen naar fysieke telefoonzones. Er wordt geen rekening gehouden met het verkeer naar de zones 078 en 070 en naar speciale nummers.
 - omvatten normale oproepen en doorgeschakelde oproepen.

Het profiel van de klanten, alsook het soort verbruik zijn constant. Bovendien moeten voor dat model een zeker aantal variabelen worden ingevoerd, namelijk :

- bepaling van de peak-/off-peakperiode voor het internationale verkeer. Voor het nationale verkeer is de piekperiode automatisch vastgesteld van 8 tot 19 uur tijdens de week.
- tarieven (per minuut incl. BTW)

- nationale tarieven (zonaal/interzonaal peak/off peak/weekend)
- internationale tarieven (peak/off peak/weekend);
- minimumtijd voor facturering (in seconden);
- kortingen.

De toepassing van de simulatie leidt tot een totale waarde van €225.352,17 of 9.090.684 BEF eind december 2004.

- Communicatie vanuit openbare betaaltelefoons (pulse based)

Het pricecapmodel is gebaseerd op de oproepen die tot stand zijn gebracht in de periode 1 februari 98 – 31 maart 1998 vanuit 224 betaaltelefoons die geselecteerd zijn aan de hand van de volgende criteria :

- betaaltelefoons op het openbaar domein
- willekeurig gekozen;
- aangesloten op een digitale centrale.

De betaaltelefoons en het soort verbruik zijn constant. De variabelen van het model zijn:

- bepaling van de internationale piekperiode. Voor het nationale verkeer wordt de piekperiode automatisch vastgesteld van 8 tot 19 uur tijdens de week;
- tarieven (in seconden per puls): peak/off peak en weekend.

De toepassing van de simulatie leidt tot een totale waarde van €105.221,78 of 4.244.636 BEF eind december 2004.

3.2.3. Wachtijd bij een aansluiting op het openbare geschakelde net

Naast de theoretische controles van de kwaliteit van de diensten die zijn uitgevoerd op basis van diverse statistische gegevens, hebben ambtenaren van het Instituut in het centrum van de operator die belast is met de universele dienst, rechtstreeks een reeks controles uitgevoerd die betrekking hadden op een periode van elf opeenvolgende werkdagen.

Voor het jaar dat ons interesseert, is ter plaatse een reeks controles uitgevoerd in het district Charleroi. Het resultaat van de controles is vermeld in de onderstaande tabel. Die controles zijn in de loop van maart uitgevoerd op basis van methodes en programma's die door Belgacom gebruikt worden.

De telefoonzones die onder het district Charleroi vallen, zijn: 010 – 056 – 060 – 064 – 065 – 068 – 071 en 081, d.i. heel Henegouwen, Waals-Brabant en de streek van Namen.

Hieronder staat de tabel die ook ter informatie de percentages vermeldt van de jaren 2002 en 2003:

	To- taal	Diezelfde dag in gebruik (D)	D+1	D+2	D+3	D+4	D+5	D+x
Aantal 2004	1022	983	12	8	4	1	1	13
% 2004	100	96.18	1.17	0.78	0.39	0.1	0.1	1.27
% 2003	100	97.35	0.62	0.67	1.01	0.67	0.38	0.67
% 2002	100	95.55	1.5	0.8	0.56	0.58	0.48	0.5

In vergelijking met het vorige jaar is een lichte verslechtering te zien van het percentage aansluitingen dat de dag zelf nog is uitgevoerd. Daartegenover staat dat het aantal aansluitingen die daags of twee dagen nadien worden verricht, stijgt. Een meer verontrustende stijging daarentegen is die van de aansluitingen die na 5 werkdagen worden uitgevoerd, waarvan het aandeel bijna verdubbeld is.

De resultaten van de controles die door de diensten van het Instituut zijn verricht, liggen hoger dan diegene die door Belgacom zijn aangekondigd; de mogelijke reden daarvoor is dat die zijn verricht tijdens de zomerperiode, die bijzonder kalm is wat de aanvragen betreft.

Er dient wel te worden opgemerkt dat die controles alleen over een periode van elf werkdagen zijn verricht en in slechts één district.

Daarom kunnen ze maar een zeer gedeeltelijke weerspiegeling zijn van de situatie, zelfs op een gegeven ogenblik, omdat ze maar heel kortstondig zijn. Zij zijn daarom niet volledig representatief voor de cijfers met betrekking tot het hele grondgebied. Niettemin lijken die metingen globaal de geldigheid te bevestigen van de cijfers die door Belgacom verstrekt zijn.

Hoewel de resultaten met betrekking tot de PSTN-aansluitingen die binnen 5 werkdagen worden uitgevoerd aan de gevraagde voorschriften voldoen (d.i. meer dan 95 %), zijn die ook verminkt door de gunstige interpretatie door Belgacom van de verplichtingen die er wettelijk aan zijn opgelegd.

Bij elke aanvraag maakt Belgacom immers systematisch een afspraak met de abonnee, en legt het bijgevolg ook de geplande datum voor de ingebruikstelling vast. Daarom gaat het bedrijf ervan uit dat de vastgestelde datum diegene is die voor de abonnee past en dat die datum diegene is van het geldige contract die het met de abonnee verbindt. Daarom houdt het computersysteem rekening met de vertragingen in de aansluiting vanaf die datum en niet vanaf de datum waarop de aanvraag is ingediend. Anders zou de termijn van vijf dagen frequenter worden overschreden.

3.2.4. De beschikbaarheid en werking van de openbare telefooncellen

Net als de vorige jaren heeft het BIPT een specifieke controleactie uitgevoerd met betrekking tot de naleving van de verplichtingen inzake openbare betaaltelefoons. Die controle steunde enerzijds op de listing van alle openbare telefooncellen in België en anderzijds op een reeks waarnemingen op het terrein.

3.2.4.1. Vaststellingen op grond van de analyse van de lijsten die Belgacom op verzoek van het BIPT verstrekt heeft

De overeenstemming met de wettelijke eisen inzake het aantal telefooncellen en de vestiging ervan is gecontroleerd door de door Belgacom verstrekte lijst van functionerende openbare telefooncellen te vergelijken met de lijst van gemeenten die op 31 december 1970 een afzonderlijke administratieve eenheid vormden en de juiste grenzen van die gemeenten. In het kader van de wetgeving die van kracht was op 31 december 2004 zat Belgacom onder de minimumgrens van het opgelegde aantal telefooncellen.

3.2.4.2. Overzicht van de controles op het terrein

Gelet op de specifieke verplichtingen op dat stuk sedert 1 januari 2000 is de analyse van de door Belgacom verstrekte documenten aangevuld met gerichte controleverrichtingen op het terrein voor de provincies West-Vlaanderen en Namen.

Op basis van objectieve criteria die in 2001 zijn vastgelegd, is op aselecte wijze een lijst van 343 te controleren toestellen getrokken uit de lijst van Belgacom om een representatief staal te krijgen van alle openbare telefoons in de beschouwde provincies.

De controle van die lijst is op het terrein uitgevoerd in juli, augustus en september 2004.

Hieronder ziet u de samenvattende tabel van die controles en de conclusies ervan.

PROVINCIES	West-Vlaanderen		Namen		Totaal		Opmerkingen	
	Cijfer	%	Cijfer	%	Cijfer	%		
Totaal te controleren telefooncellen	132	100	211	100	343	100		
Niet gevonden telefooncellen	2	1.52	2	0.95	4	1.17		
Verwijderde telefooncellen	1	0.76	-	-	1	0.29		
Gecontroleerde telefooncellen	129	100	209	100	338	100		
Buiten gebruik	2	1.55	9	4.31	11	3.25		
Types	Kaarten	121	93.8	191	91.39	312	92.31	
	Muntstukken	-	-	-	-	-	-	
	Kaarten & muntstukken	8	6.20	18	8.61	26	7.69	
Domein	Openbaar	127	98.45	201	96.17	328	97.04	
	Privé	2	1.55	8	3.83	10	2.96	
RTTE-conformiteit	OK	82	63.57	178	85.17	260	76.92	
	Nee	47	36.43	31	14.83	78	23.08	
Nooddiensten	Niet toegankelijk	1	0.78	10	4.78	11	3.25	Waarvan 11 buiten werking
Weergave nooddiensten	OK	128	99.22	208	99.52	336	99.41	
	Nee	1	0.78	1	0.48	2	0.59	Geen affiche in de telefooncel
Weergave tarieven	Ja	128	99.22	208	99.52	336	99.41	
	Nee	1	0.78	1	0.48	2	0.59	
Leesbaarheid teksten	Ja	128	99.22	209	100	337	99.70	
	Nee	1	0.78	1	0.48	2	0.59	
Internationale toegang	Ja	128	99.22	208	99.52	336	99.41	
	Nee	1	0.78	1	0.48	2	0.59	
Weergave instructies voor gebruik	Ja	128	99.22	208	99.52	336	99.41	
	Nee	1	0.78	1	0.48	2	0.59	
Info telefoon-gidsen	Ja	0	-	2	0.96	2	0.59	
	Nee	129	100	207	99.04	336	99.41	
Algemene werking	Goed	127	98.45 0	200	95.69	325	96.15	
	Slecht	2	1.55	9	4.31	11	3.25	9 telefooncellen buiten werking
Toegang voor gehandicapten	Ja	81	62.79	114	54.55	195	57.69	
	Nee	48	37.21	95	45.45	143	42.31	

Vier telefooncellen zijn niet teruggevonden op de plek die Belgacom had opgegeven en een daarvan was verwijderd.

- Situatie van de gecontroleerde plekken en toegankelijkheid voor personen met een handicap

328 gecontroleerde toestellen bevonden zich op het openbaar domein en 10 op privé-domein. Er zijn echter geen moeilijkheden ondervonden met de toegang tot die plekken.

Hoewel nergens in de wetgeving wordt bepaald dat er moet worden voorzien in een toegang voor gehandicapten, moet worden opgemerkt dat meer dan 4 op 10 telefooncellen niet toegankelijk zijn voor mindervaliden.

- Werking van de toestellen

Van de 338 gecontroleerde telefooncellen waren er 11 buiten werking.

Er dient te worden opgemerkt dat de 327 functionerende telefooncellen niet onderworpen zijn aan specifieke metingen inzake de kwaliteit van de lijn.

Bij 11 toestellen waren de nooddiensten niet toegankelijk hoewel de informatie over die diensten in alle geverifieerde telefooncellen duidelijk was uitgelegd.

- Inlichtingen verstrekt aan de gebruikers

In 2 van de 338 telefooncellen waren de tarieven niet geafficheerd. Die twee telefooncellen voldeden bijgevolg niet aan de verplichting van artikel 6 van bijlage 1 bij de wet.

Het is jammer te moeten vaststellen dat in geen enkele telefooncel nog een telefoongids beschikbaar is.

In meer dan 23 % van de telefooncellen (78/338) wordt het erkenningsnummer foutief (of niet) weergegeven (niet-naleving van artikel 94 van de wet).

- Opmerkingen

Buiten het feit dat, doordat Belgacom geanticipeerd heeft op de voorzienbare ontwikkeling van de wet, de kwantitatieve doelstellingen voor dit jaar niet meer worden bereikt, is de verplichting om in de gemeenten te beschikken over hybride telefooncellen met zowel kaarten als muntstukken niet en nooit nagekomen.

De lijst van Belgacom stemt nog altijd niet overeen met de lijst van de deelgemeenten die op 31 december 1970 een afzonderlijke administratieve eenheid vormden.

- Tekortkomingen

Tussen de tarifieringen in de toestellen op het openbaar domein en die op privé-domein is er nog altijd een differentiatie.

11 telefooncellen, d.i. 3,25 % van de toestellen, bieden geen rechtstreekse toegang tot de nooddiensten.

3.2.4.3. *Conclusies*

Zoals reeds herhaaldelijk is gemeld, blijkt het criterium voor de vaststelling van het aantal telefooncellen op basis van het aantal deelgemeenten die op 31 december 1970 een afzonderlijke administratieve eenheid vormden, weinig praktisch te zijn.

De verplichting om de lijst van de nooddiensten te afficheren wordt in de wet van 21 maart 1991 niet uitdrukkelijk opgelegd.

. Er moet dus worden benadrukt dat de verbetering die in 2003 tijdens de controles door het Instituut op het terrein was vastgesteld zich in 2004 niet heeft doorgezet.

3.2.5. *Update door Belgacom van zijn databank van de sociale tarieven*

Ter herinnering⁵⁰: tijdens de zomer van 2003 had Belgacom een controle verricht van zijn databank van alle begunstigen van sociale tarieven. Die controle had tot gevolg dat Belgacom het sociale tarief schrapte voor de abonnees die niet hadden geantwoord op het schrijven waarin Belgacom hun vroeg hun aanvraag voor de toekenning van dat tarief te vernieuwen. De lijst van de personen aan wie die brief is verstuurd, was vastgesteld na afloop van een verificatie door de Kruispuntbank van de lijst van Belgacom⁵¹.

Op 31 december 2004 waren er 10.512 klanten die hun abonnement betaalden aan Belgacom en aan wie niet langer het sociale tarief werd toegekend naar aanleiding van die procedure in de zomer van 2003.

In de loop van het jaar 2004 heeft het Instituut een telefonische enquête op touw gezet die tot doel had een idee te krijgen van het percentage rechthebbenden onder de klanten die eind 2003 van het sociale tarief waren uitgesloten.

Over de uitvoering van de enquête zijn allereerst talrijke vragen gesteld (procedure van monsterneming, voorwaarden waaronder de enquête moest plaatsvinden, gestelde vragen, ...) die in overleg met Belgacom behandeld zijn. Ook aspecten in verband met de bescherming van de persoonlijke levenssfeer en persoonsgebonden gegevens moesten worden onderzocht.

Vervolgens is de enquête in december 2004 georganiseerd op een aselechte steekproef van 800 personen, om de statistische betrouwbaarheid van de resultaten te garanderen.

De resultaten van die enquête zijn voorgesteld in het besluit van de Raad van het BIPT van 6 juni 2005 betreffende de update door Belgacom van zijn databank van begunstigen van het sociale telefoontarief, een besluit dat op de website van het Instituut is gepubliceerd⁵².

De enquête heeft duidelijk gemaakt dat 18,33 % van de abonnees aan wie het sociale tarief is ontzegd toen Belgacom in 2003 zijn database bijwerkte, nog aan de voorwaarden voldoen voor de toekenning van het sociale tarief, en dat 42,30 % niet langer in aanmerking komen voor het

50 De problematiek is toegelicht in het verslag over de universele dienst tijdens het jaar 2003

51 Die verificatie leverde een lijst op van 91.119 personen, die ofwel niet bij de WIGW-categorie hoorden, ofwel niet gevonden waren in de databank van de Kruispuntbank

52 Het gaat om het besluit van de Raad van het BIPT van 6 juni 2005 betreffende de update door Belgacom van zijn databank van begunstigen van het sociale telefoontarief.

sociale tarief. Die resultaten moeten worden geïnterpreteerd met een foutenmarge van 3,5 %.

In zijn besluit van 6 juni 2005 was het Instituut van mening dat ook al was het door de enquête bepaalde percentage van "nee"-antwoorden te hoog om het sociale tarief terug te geven aan alle 10.512 uitgeslotenen, het geschatte aantal onterecht uitgeslotenen onder die personen (3469 of 18,33 % van 10.512) te groot was om daar verder niets aan te doen. Die personen moeten worden geïdentificeerd. En doordat de juridische analyse van het Instituut concludeert dat zij altijd begunstigde gebleven zijn van het sociale telefoontarief, moeten zij het sociale tarief opnieuw genieten met terugwerkende kracht.

Daarom heeft de Raad van het Instituut aan Belgacom de taak opgelegd⁵³ om binnen drie maanden contact op te nemen met de klanten die eind 2003 waren uitgesloten van het sociale tarief en die buiten de steekproef vielen waarop de enquête van het Instituut betrekking had, alsook opnieuw, met terugwerkende kracht het sociale tarief toe te kennen aan de personen die aan de voorwaarden voldoen om het sociale telefoontarief te krijgen.

53 Voor de volledige inhoud van het besluit van het Instituut wordt de lezer verwezen naar het document "Besluit van de Raad van het BIPT van 6 juni 2005 betreffende de update door Belgacom van zijn databank van begunstigten van het sociale telefoontarief" dat op de website van het Instituut gepubliceerd is

3.3. Algemene beoordeling

Op basis van een vragenlijst die door het Instituut is opgesteld, heeft Belgacom becijferde aanwijzingen gegeven over de manier waarop het zijn universeledienstverplichtingen vervulde. De door Belgacom verstrekte resultaten zijn vervolgens onderzocht door het BIPT, dat bovendien diverse gerichte controles heeft verricht in de loop van het jaar, om de juistheid van de door de operator meegedeelde gegevens na te gaan.

Hoewel zij partieel waren wijzen die controles op een zekere convergentie met de cijfers die Belgacom heeft verstrekt.

In het verslag over het jaar 2003 had het Instituut een tamelijk sterke vermindering vastgesteld van de performantie van de operator inzake universeledienstverrichtingen. Gelet op die achteruitgaande kwaliteit van de universeledienstverrichtingen had het Instituut van Belgacom een plan geëist voor de verbetering op korte termijn van de kwaliteit van zijn universeledienstverrichtingen, waarvoor de norm die in de bijlage bij de wet van 1991 is opgelegd, niet was gehaald. Het Instituut heeft ook de kwaliteitsindicatoren van nabij gevolgd waarvan de resultaten binnen de wettelijke opgelegde limieten lagen, maar waarvoor een kwalitatieve afname in de tijd was waargenomen.

De hierna volgende tabel geeft een samenvatting van de verschillende indexcijfers die Belgacom voor het jaar 2004 heeft aangegeven inzake performantie bij de uitvoering van zijn universeledienstverplichtingen; de tabel geeft tevens de beoordeling van de resultaten ten opzichte van de norm en de ontwikkeling van de performantie ten opzichte van 2003.

In verband met de kwaliteit van de dienst moeten aparte opmerkingen worden gemaakt over de levering van de aansluiting en de basistelefoondienst enerzijds en anderzijds over de openbare telefooncellen.

3.3.1. De levering van de aansluiting en van de basistelefoondienst

Allereerst wordt ten opzichte van 2003 een verbetering van de dienstkwaliteit vastgesteld voor alle indicatoren waarvoor Belgacom in 2003 niet aan de minimale kwaliteitseisen voldeed:

- in 2004 wordt 94 % van de aansluitingen uitgevoerd binnen 5 werkdagen, terwijl Belgacom in 2003 93,23 % haalde. De verbetering is echter onvoldoende om de wettelijke norm van 95 % te halen;
- in 94,87 % van de gevallen in 2004 krijgt de klant een datum voor de aansluiting uiterlijk één dag na de registratie van zijn aanvraag, wat een belangrijke verbetering vormt ten opzichte van de 93,26 % in 2003. De norm van 95 % wordt nagenoeg gehaald;
- dezelfde vaststellingen moeten worden gedaan voor de opheffing van de storingen voor het einde van de werkdag die volgt op de dag waarop ze aan de leverancier zijn meegedeeld; dit percentage gaat van 88,1 % naar 89,17 %, terwijl de na te leven norm 90 % bedraagt;
- de opheffing van storingen voor het einde van de vierde werkdag die volgt op de dag waarop ze aan de leverancier zijn meegedeeld, is lichtjes verbeterd, van 95,12 % naar 95,82 %; hoewel het waarschijnlijk niet mogelijk is om de doelstelling van 100 % te bereiken, heeft Belgacom in het verleden toch duidelijk hogere waarden gehaald (97 % in 2000).

Er is ook een verbetering van de dienstkwaliteit te zien volgens de onderstaande indicatoren waarvoor het Instituut in 2003 een verslechtering had onderstreept, hoewel de normen waren nageleefd:

- de aansluitingen die binnen 8 werkdagen worden uitgevoerd;
- de aansluitingen die na 8 werkdagen worden uitgevoerd;
- de niet-geslaagde oproepen op extra-communautair niveau.

De in 2003 benadrukte achteruitgang is echter nog niet ingedijkt voor de indicatoren in verband met de termijn voor het opzetten van een verbinding op nationaal niveau en met de niet-geslaagde oproepen op nationaal niveau. De achteruitgang is toch tussen 2003 en 2004 vertraagd.

Voor de kwaliteitsindicatoren die niet specifiek zijn gevolgd, zoals nochtans was opgelegd door het Instituut naar aanleiding van het verslag over de uitvoering van de universeledienstverrichtingen in 2003, ziet men een verbetering van het aantal storingen per toegangslijn en van de niet-geslaagde oproepen op intra-communautair niveau. De antwoordtijd voor de diensten met tussenkomst van een telefonist is ook verbeterd. Daarentegen was er een verslechtering voor de termijnen voor de set-up op intra- en extra-communautair niveau en in mindere mate, voor het percentage betwistingen van en complexe vragen over facturering.

3.3.2. Openbare betaaltelefoons

Op grond van de kwaliteitsindicatoren voor de openbare betaaltelefoons moet worden vastgesteld dat de situatie in vergelijking met 2003 blijft verslechteren. De enige verbetering die hier kan worden vermeld slaat op het percentage functionerende toestellen, dat 96,76 % bereikt, een score die duidelijk hoger ligt dan de norm van 90 % en zelfs het resultaat van het vorige jaar (95,16 %) overschrijdt. De verplichtingen met betrekking tot de publicatie van informatie in de telefooncellen worden eveneens nagekomen.

De verslechtering in termen van opheffing van storingen in de openbare betaaltelefoons die was vastgesteld in 2003, heeft zich in 2004 bevestigd. De doelstellingen zijn echter gehaald wat betreft de storingen die worden opgeheven binnen 48 uur volgend op de vaststelling van de storing door de dienstverlener. De doelstelling van 100 % van de storingen van de openbare betaaltelefoons die binnen 72 uur worden opgeheven wordt niet bereikt; hoewel het om een moeilijk haalbare doelstelling gaat, is het cijfer voor 2004 (90,32 %) duidelijk lager dan wat in 2002 is gehaald (94,55 %).

Net als in de vorige jaren, kon aan de hand van de controles die de teams van het Instituut op het terrein hebben verricht, worden vastgesteld dat niet alle deelgemeenten die op 31 december 1970 een aparte bestuurlijke entiteit vormden, uitgerust zijn met een hybride openbare telefoon en dat de toegang tot de openbare telefooncellen voor gehandicapten een probleem vormt (hoewel daarover geen wettelijke eisen bestaan).

Ten slotte merken wij op dat Belgacom voor de eerste keer de verplichtingen niet nakomt in termen van bediening van het grondgebied met openbare telefooncellen over het hele grondgebied. Eind 2004 waren er per 10.000 inwoners 12,74 telefooncellen in plaats van de wettelijk opgelegde 14.

3.3.3. Besluit

De dienstkwaliteit van de levering van de aansluiting en van de basistelefoondienst is goed verbeterd ten opzichte van 2003 en het actieplan dat op verzoek van het Instituut was gestart na de publicatie van het verslag over 2003 lijkt dus doeltreffend te zijn geweest.

Wat de openbare telefooncellen betreft blijft de situatie in 2004 verslechteren. Bovendien komt Belgacom de doelstellingen niet na die vastgesteld zijn in de wet van 21 maart 1991 voor twee elementen: het totale aantal telefooncellen op het nationale grondgebied (de dekkingsnormen per provincie worden wel nageleefd) en de termijnen voor de opheffing van storingen. Belgacom rechtvaardigt zijn tekortkoming inzake het totale aantal telefooncellen op het grondgebied door het erg geringe gebruik van de telefooncellen en door de aanpassingen die vastgelegd zijn in de wet van 13 juni 2005 in termen van dekking van het grondgebied inzake openbare telefooncellen. Wat de opheffing van de storingen betreft, moet parallel daarmee de verbetering worden benadrukt die in 2004 is verwezenlijkt inzake het percentage werkende telefoontoestellen: 96,76 % van de openbare betaaltelefoons functioneren in 2004, wat betekent dat storingen weinig voorkomen.

Inzake openbare telefooncellen kan men de politieke keuzes die gemaakt zijn bij het opstellen van de wet van 13 juni 2005 niet negeren. Artikel 23 van de bijlage bij die wet bepaalt immers dat het aantal openbare telefoons dat de aanbieder van dat element op het gehele grondgebied in stand moet houden, afneemt naargelang de actieve penetratiegraad van de openbare dienst voor mobiele telefonie toeneemt. Het aanvankelijke aantal telefooncellen wordt vastgesteld op 10.000 zolang de actieve penetratiegraad van de openbare dienst voor mobiele telefonie lager is dan 80 %; het aantal telefooncellen daalt vervolgens in schijven van 2.000 eenheden wanneer de actieve penetratiegraad van de openbare dienst voor mobiele telefonie toeneemt, per drempel van 5 % (het minimumaantal telefooncellen bedraagt 2.000, wanneer de actieve penetratiegraad van de openbare dienst voor mobiele telefonie gelijk is aan of meer is dan 95 %). In punt 2.2.2. hieronder hebben wij berekend dat de actieve penetratiegraad van de openbare dienst voor mobiele telefonie op 1 januari 2005 81 % bedroeg. Dat komt overeen met een verplichting om op het grondgebied 8.000 telefooncellen in stand te houden. Zoals wij dus kunnen zien, is er een duidelijke politieke wil om het aantal openbare telefooncellen dat verplicht is in het kader van de universele dienst sterk terug te dringen en dat op korte termijn.

In die context zal het Instituut nauwlettend toezien op de dienstkwaliteit van de openbare betaaltelefoons, door zich vooral te concentreren op de slechte resultaten inzake opheffing van storingen.

Indicator	Norm	Resultaat 2003	Resultaat 2004	Procentuele afwijking van de norm ⁵⁴		Evolutie t.o.v. 2003		
				Preformantie onder de norm	Preformantie boven de norm	Minder goede preformantie ⁵⁵	Gelijkwaardige preformantie ⁵⁶	Betere preformantie ⁵⁷
Aansluiting binnen 5 werkdagen	95,00%	93,23%	94,00%	-1,05%			0,83%	
Aansluiting binnen 8 werkdagen		95,24%	95,70%				0,48%	
Aansluiting na 8 werkdagen		4,76%	4,30%					-9,66%
Verkrijging van een datum voor aansluiting uiterlijk de 1e dag na de aanvraag	95,00%	93,26%	94,87%	-0,14%				1,73%
Percentage storingen per toegangslijn	7,50%	5,57%	5,94%		-20,80%	6,64%		
Storingen opgeheven op de 1e werkdag na de melding aan de dienstverstreker	90,00%	88,10%	89,17%	-0,92%				1,21%
Storingen opgeheven binnen 4 dagen na de melding aan de dienstverstreker	100,00%	95,12%	95,82%	-4,18%			0,74%	
Niet-geslaagde oproepen op nationaal niveau		0,05%	0,06%			20,00%		
Niet-geslaagde oproepen op intracommunautair niveau		12,00%	10,74%					-10,50%
Niet-geslaagde oproepen op extracommunautair niveau		23,90%	23,44%					-1,92%

54 De waarden met betrekking tot de ontwikkeling of de afwijking van de norm van een indexcijfer krijgen een plus- of een minteken afhankelijk van het soort parameter.

55 Verslechtering van het resultaat met meer dan 1%

56 Verslechtering of verbetering van het resultaat met -1 tot +1%

57 Verbetering van het resultaat met meer dan 1%

Indicator	Norm	Resultaat 2003	Resultaat 2004	Procentuele afwijking van de norm		Evolutie t.o.v. 2003		
				Performantie onder de norm	Performantie boven de norm	Minder goede performantie	Gelijkwaardige performantie	Betere performantie
Duur om een verbinding tot stand te brengen op nationaal niveau (seconden)		2,14	2,17			1,40%		
Duur om een verbinding tot stand te brengen op intra-communautair niveau (seconden)		3,49	3,86			10,60%		
Duur om een verbinding tot stand te brengen op extra-communautair niveau (seconden)		3,70	4,33			17,03%		
Antwoordtijd voor de diensten met tussenkomst van een telefonist	20,00	9,20	4,47		-77,65%			-51,41%
Aantal deelgemeenten uitgerust met openbare betaaltelefoons	2616,00	2616,00	2616,00	0,00%	0,00%		0,00%	
Gemiddeld aantal openb. betaaltelef. per 10.000 inwoners	14,00	14,00	12,74	-9,00%		-9,00%		
Storingen op. betaaltel. opgeheven binnen 48 uur na de melding aan de dienstverstreker	96,00%	88,80%	85,38%	-11,06%		-3,85%		
Storingen op. betaaltel. niet opgeheven binnen 48 uur, opgeheven binnen 72 uur na de melding aan de dienstverstreker	100,00%	92,46%	90,32%	-9,68%		-2,31%		
Percentage functionerende openbare betaaltelefoons	90,00%	95,16%	96,76%		7,51%			1,68%
Percentage betwistingen van en complexe vragen over facturering	1,00%	0,45%	0,49%		-16,50%	8,89%		
Prijsindex van een korf	107,76	88,24	89,98		-16,50%	1,97%		

4. Mogelijke beleidslijnen met betrekking tot de inhoud van de universele dienstverlening

Overeenkomstig artikel 16 van bijlage 1 bij de wet van 21 maart 1991 moet het Instituut behalve zijn opdracht inzake controle van de goede toepassing van de universele dienst, aan de Minister verslag uitbrengen over de overige diensten die deel zouden kunnen uitmaken van de universele dienst. Bovendien bepaalt artikel 103, tweede lid van de wet betreffende de elektronische communicatie van 13 juni 2005: "Het Instituut brengt jaarlijks uiterlijk tegen 31 december verslag uit aan de minister over mogelijke aanpassingen aan de universeledienstverplichtingen".

Het Instituut beschouwt hier de ontwikkeling van de universele dienst op twee manieren. Enerzijds stelt het aanpassingen voor aan sommige technische normen die worden opgelegd aan de huidige universeledienstverrichtingen. Anderzijds doet het Instituut suggesties in verband met de uitbreiding van de universele dienst op het gebied van toegang tot mobiele diensten en tot breedband.

4.1. Aanpassing van de technische voorwaarden voor de uitvoering van de universeledienstverplichtingen

Sedert 1998 publiceert het Instituut elk jaar de statistieken aan de hand waarvan de kwaliteit van de universeledienstverrichtingen van Belgacom kunnen worden beoordeeld. Voor het merendeel van de kwaliteitsindicatoren worden die resultaten vergeleken met normen die vastgelegd zijn in bijlage 1 bij de wet van 21 maart 1991.

Nu moet echter worden vastgesteld dat voor sommige indicatoren de norm vastgelegd is op een niveau dat aanzienlijk hoger ligt dan wat redelijkerwijs als kwaliteitsniveau van een operator mag worden verwacht. Het gaat om de kwaliteitsnormen in verband met de opheffing van storingen op toegangslijnen alsook in openbare telefooncellen. Artikel 2, § 4 van de bijlage bij de wet bepaalt dat 90 % van de gesignaleerde storingen op toegangslijnen opgeheven moeten zijn vóór het einde van de werkdag die volgt op de dag van de melding bij de aanbieder en dat de overige 10 % hersteld moet zijn voor het einde van de vierde werkdag. In dezelfde zin bepaalt artikel 2, § 8 van bijlage 1 bij de wet van 21 maart 1991 dat 96 % van de storingen van openbare betaaltelefoons opgeheven moet zijn binnen 48 uur na het ogenblik waarop de storingen door de aanbieder zijn vastgesteld en dat de overige 4 % binnen 72 uur hersteld moet zijn.

Volgens het Instituut zijn termijnen van 4 werkdagen of van 72 uur waarin 100 % van de storingen hersteld moeten zijn, irrealistisch, omdat daarbij geen rekening wordt gehouden met uitzonderlijke gevallen, gevallen van overmacht waarin de termijn niet kan worden gehaald om redenen buiten de wil van de aanbieder (denken we maar aan zware onweders of overstromingen). Gelet op de resultaten die Belgacom sedert 1998 op dat gebied haalt, lijkt ook de doelstelling inzake opheffing van de storingen in telefooncellen binnen 48 uur te hoog, aangezien het beste resultaat op zeven jaar tijd 89,8 % van de storingen opgeheven binnen 48 uur is (in 2002), hetgeen duidelijk onder de norm van 96 % zit. Wanneer de storing voorvalt daags voor een niet-werkdag is de doelstelling bovendien strenger dan die voor de toegangslijnen.

L'Institut souhaite dès lors engager une réflexion sur certaines normes de qualité imposées au prestataire de service universel. Hierbij moet worden verduidelijkt dat het Instituut niet de wens heeft om het geëiste kwaliteitsniveau van de universeledienstverrichtingen te verlagen, maar wel

om bepaalde doelstellingen op een *redelijk* niveau terug te brengen. In dat kader spreekt het ook voor zich dat de onredelijk lage kwaliteitsdoelstellingen zouden moeten worden verhoogd, zoals in geval van de antwoordtijd voor de diensten met tussenkomst van een telefonist.

In dezelfde geest is het Instituut ook van oordeel dat zo snel mogelijk rekening moet worden gehouden met de keuze van de wetgever om het aantal telefooncellen te verminderen dat op het grondgebied in stand moet worden gehouden door de aanbieder die zal worden aangewezen om dat element te verstrekken⁵⁸. Zoals in het eerste deel van dit verslag is onderstreept, stemt die keuze van de wetgever bovendien overeen met de ontwikkeling van de vraag vanwege de consument. Daarom stelt het Instituut voor om vanaf 2006 het aantal verplichte telefooncellen te verminderen tot het aanvangsniveau dat vastgesteld is in artikel 23 van de bijlage bij de wet van 13 juni 2005, namelijk tot 10.000 telefooncellen op het nationale grondgebied. Wat de geografische spreiding van die telefooncellen betreft, stelt het Instituut voor om de verplichtingen per provincie en per gemeente uit de wet van 21 maart 1991 te behouden, bij gebrek aan een koninklijk besluit dat wordt genomen ter uitvoering van artikel 24 van de bijlage bij de wet van 13 juni 2005.

4.2. Aanpassing van de universeledienstverplichtingen

4.2.1. De algemene context

Behalve de hierboven vermelde elementen (recente ontwikkeling van de markt en manier waarop de universeledienstverlener zijn verplichtingen vervult), moet het Instituut uiteraard ook rekening houden met de benadering die de jongste maanden inzake universele dienst verdedigd is door zowel Europese als nationale instanties.

Zo heeft de Europese Commissie in mei 2005 een mededeling gepubliceerd over de herziening van de draagwijdte van de universele dienst. Anderzijds heeft het Belgische Parlement in juli 2004 een resolutie aangenomen over de universeledienstverlening.

4.2.1.1. De resolutie van het nationale Parlement

Over die resolutie is in het nationale Parlement gedebatteerd in de eerste helft van het jaar 2004 (zie de parlementaire documenten 0731-2003/2004 van 01 tot 010).

De resolutie neemt de vorm aan van vragen gericht aan de Regering, waarvan de voornaamste die rechtstreeks verband houden met de universele dienst, de volgende zijn:

- een universele dienst verlenen op het hele nationale grondgebied onder dezelfde voorwaarden inzake kwaliteit en prijs;
- bij de Europese Commissie pleiten opdat die zich snel zou toelagen op de herziening en uitbreiding van de Europese definitie van de universele dienst in een optiek van en een wens tot modernisering, namelijk door daarin de nieuwe informatietechnologieën op te nemen zoals breedbandtechnologie;

⁵⁸ Zie art. 23 van de bijlage bij de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie

- de Europese Commissie aanmoedigen om daartoe pluralistische studies te leiden en ruime raadplegingen te houden bij de lidstaten, de operatoren, de sociale partners en de burgergemeenschap, om de nieuwe werkelijke behoeften op te sporen die binnen de lidstaten bestaan;
- verschillende acties op touw zetten om de digitale kloof te dichten;
- op Europees niveau een pioniersrol spelen door de universele dienst ambitieus op te vatten;
- onverwijld in België de universele dienstverlening op telecommunicatiegebied uitbreiden door er in eerste instantie de mobilofonie in op te nemen voor gehandicapte en afhankelijke personen;
- erop toezien dat in geval van uitbreiding van de universele dienst, de technologische neutraliteit te allen tijde wordt gewaarborgd, zowel bij de vaststelling van de kwaliteitsnormen als bij de aanwijzing van een of meer universeledienstverleners;
- de voorwaarden voor het sociale tarief inzake telefonie opnieuw onderzoeken om rekening te houden met de specifieke behoeften - draadloze telefonie, mobiele telefonie - van de begunstigden ervan;
- voorrang verlenen aan de betaalbaarheid van de prijs van de nieuwe diensten en van de nieuwe technologieën en bijgevolg, indien nodig, voor sommige groepen en sommige personen de mogelijkheid uitbreiden om sociale tarieven te genieten voor mobiele telefonie en breedbandinternet;
- maatregelen nemen om de penetratiegraad van de pc te verhogen;
- rekening houden met de conclusies van het parlementaire debat over de toepassing en de voorwaarden inzake de universele dienst die veralgemeend wordt tot breedbandtoegang, mobilofonie en de installatie van interactieve aansluitingen op openbare plaatsen, alsook over het aanbieden van opleidingsprogramma's voor personen die om redenen van sociale en/of culturele aard niet vertrouwd zijn met de nieuwe technologieën.

4.2.1.2. De mededeling van de Europese Commissie

Wat de toegang tot mobiliteit betreft, stelt de Commissie vast dat dankzij het spel van de concurrentie op de markt voor mobiele telefonie de toegang tot een mobiele-telefoondienst werkelijk kon worden veralgemeend tot alle gebruikers tegen een betaalbare prijs (met name dankzij de voorafbetaalde formules) en besluit daarom dat het niet nodig is om de mobiele telefonie op te nemen in de universele dienst.

Wat breedbandinternettoegang betreft, merkt de Commissie op dat de penetratiegraad van vaste breedband onder de bevolking van de Europese Unie (van de 15) op 1 juli 2004 slechts 7,6 % bedroeg. Volgens de Commissie kan daarom alleen maar worden vastgesteld dat het gebrek aan breedbandtoegang momenteel de sociale uitsluiting impliceert.

De Europese Commissie geeft ook aanwijzingen over de penetratiegraad van computers in elke lidstaat van de Europese Unie. Daarbij wordt vastgesteld dat de penetratiegraad van pc's in België niet bijzonder hoog ligt.

Die benadering van de Commissie is medio 2005 ter consultatie voorgelegd. Tot op heden zijn de synthese en de conclusies die de Commissie trekt uit de in mei 2005 gelanceerde consultatie, nog niet bekend.

4.2.2. De benadering van het Instituut omtrent aanpassingen aan de universeledienstverplichtingen

4.2.2.1. Toegang tot mobiliteit

Het Instituut stelt vast dat de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie een mechanisme heeft ingesteld dat erop gericht is de levering van een sociaal telefoontarief mogelijk te maken voor alle operatoren, inclusief de mobiele operatoren. Een dergelijke mogelijkheid, die afhankelijk is van de oprichting van een databank van de sociale abonnees, zou operationeel moeten zijn in de loop van de eerste helft van 2006.

Het Instituut bereidt nu het ontwerp van koninklijk besluit voor dat de praktische voorwaarden behandelt voor de toekenning van de sociale tarieven (artikel 74, vijfde lid van de wet betreffende de elektronische communicatie), een tekst die in werking zou moeten treden in de loop van het eerste semester van 2006.

Het Instituut is dus van plan om de effectieve toepassing van de procedures voor de toekenning van de sociale tarieven af te wachten alvorens eventueel voorstellen te doen voor de wijziging van het regelgevingskader.

Wat betreft een uitbreiding van de universeledienstverplichtingen tot andere personen dan diegenen die sociale tarieven moeten verstrekken, kan het Instituut alleen maar vaststellen dat het Europese regelgevingskader zich daar voorlopig tegen verzet.

Het Instituut benadrukt echter dat de verplichtingen die in 2006 aan de mobiele operatoren zullen worden opgelegd, overeenkomstig de marktanalyses, tot gevolg zouden moeten hebben dat het concurrentiële karakter van de markt voor mobiele communicatie toeneemt, met een positieve invloed op de tarieven. Dit kan alleen maar gunstige gevolgen hebben voor de gebruikers en dit des te meer omdat het Instituut in 2006 hun een tariefsimulator ter beschikking zal stellen die de consumenten in staat zou moeten stellen om het tariefplan te kiezen dat het meest geschikt is voor hun consumptiepatroon.

4.2.2.2. Breedbandinternettoegang

Het Instituut stelt vast dat de penetratie van breedband in België helemaal niet lijkt op het gemiddelde van de Europese Unie (van de 15), waarop de Commissie zich baseert om te oordelen dat die technologie geen deel mag uitmaken van de universeledienstverplichtingen. Het percentage gezinnen die in België een breedbandinternettoegang hebben, ligt immers 2,5 keer hoger dan het gemiddelde van de Europese Unie (van de 15). Dat is de verklaring waarom het Belgische Parlement in 2004 in zijn resolutie tot de omgekeerde conclusie is gekomen dat moest worden overwogen om breedbandinternettoegang op te nemen in de universele dienst. De wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie neemt breedbandinternettoegang echter niet op in de universele dienst.

Zowel vanuit kwalitatief standpunt als tarifair bekeken, lijkt smalbandinternettoegang, dat nu mogelijk is via de vaste lijn die bij wijze van universele dienst wordt verstrekt, immers niet toereikend te zijn om de digitale kloof te overbruggen. Aan alle Belgen op heel het grondgebied een beperkte breedbandinternettoegang garanderen (light-formules) tegen een betaalbare prijs,

zou een denkbare oplossing zijn, omdat dit een toegang onder goede voorwaarden mogelijk zou maken tot het grootste deel van informatie-, educatieve of culturele inhoud, maar zonder daarbij verder te gaan dan wat onder minimale dienst inzake internettoegang wordt verstaan.

Het Instituut vraagt zich af of, gelet op de diversiteit in de ontwikkeling van breedbandinternet in de verschillende lidstaten, de Commissie geen denkwerk zou moeten verrichten om aan de landen waar de penetratie van pc's en van breedbandinternettoegang een bepaald niveau bereikt, de toestemming te geven om een uitbreiding van de dienst te vragen.

Het Instituut stelt immers vast dat het gebruik van breedbandverbindingen meer en meer nodig is om te voldoen aan bepaalde sociale behoeften (betrekkingen met de overheid, zoeken naar een betrekking, zoeken naar huisvesting, verzameling van informatie in het kader van de studie, enz.).

In elk geval, mocht het eindstandpunt van de Commissie bevestigd worden, zou voor België nog de mogelijkheid overblijven om een beleid inzake toegankelijkheid tot breedband te financieren buiten de sector van de elektronische communicatie om. Dit is trouwens de optie die gekozen is in het vroegere Belgische regelgevingskader en overgenomen is in de wet betreffende de elektronische communicatie, namelijk om het project I-lines te ondersteunen dat bedoeld is om voor scholen, openbare bibliotheken en ziekenhuizen de toegankelijkheid van breedbandlijnen tegen een betaalbare prijs te garanderen.

De stagnering van het percentage van breedbandtoegang in de jongste vier jaar is echter te wijten aan de zwakke penetratiegraad van pc's in België. Daarom heeft de overheid ook het project "PC privé" (fiscale aftrek) en het Fedict-project "Internet voor iedereen" gelanceerd om het pc-gebruik bij particulieren te verhogen en tegelijkertijd de breedbandpenetratie te stimuleren (de regering kon echter niet verder gaan, aangezien de bestaande Europese wetgeving verbiedt om de universele dienst uit te breiden met breedbandinternettoegang, tenzij dan via een andere financiering dan een financiering die op de sector gebaseerd is).

Het Instituut benadrukt dat de correctiemaatregelen die het voornemens is in 2006 op te leggen na de analyse van de markten die wholesale-diensten verstrekken aan operatoren die het publiek breedbandverbindingen aanbieden, tot gevolg zouden moeten hebben dat de concurrentie op dat gebied wordt verhoogd en dus de prijzen worden verlaagd.

Het Instituut is ook van plan om alle bevoegdheden inzake veiligheid van de netwerken uit te oefenen om het vertrouwen van de consument in het gebruik van breedbanddiensten te versterken.

Ten slotte stelt het Instituut de vaste wil van de federale Regering vast om plannen toe te passen om de digitale kloof te dichten. (zie de federale beleidsverklaringen van oktober 2004 en 2005). Dit wordt onder andere duidelijk door de financiële middelen die in 2006 zullen worden uitgetrokken voor de aankoop van pc's door particulieren.

4.2.3. Besluit

Wat de universele dienst betreft zal het jaar 2006 een overgangsjaar zijn.

Op Europees niveau zullen op basis van de conclusies die de Commissie uit haar consultatie zal hebben getrokken, voorstellen worden gedaan om de reikwijdte van Universeledienstrichtlijn 2002/22 eventueel te wijzigen. Bij die gelegenheid zouden de Europese instanties rekening moeten houden met de specifieke situatie van sommige landen die, zoals België, een sterke penetratie van breedband hebben en dus een actief gebruik daarvan.

Op nationaal vlak zullen de nieuwe bepalingen van de wet betreffende de elektronische communicatie via uitvoeringsbesluiten moeten worden toegepast.

Het Instituut stelt daarom voor dat de Belgische regering in 2006 de Europese besprekingen over de inhoud van de universele dienst van nabij volgt en dat op nationaal niveau de verschillende voorwaarden inzake werking van de universele dienst, zoals die zijn vastgesteld in de wet betreffende de elektronische communicatie van 13 juni 2005, snel worden ingevoerd.