



Belgisch Instituut voor  
postdiensten en telecommunicatie

# Raadpleging betreffende het ontwerp van strategisch plan 2020-2022

---

## WERKWIJZE OM OP DIT DOCUMENT TE ANTWOORDEN

---

Antwoordtermijn: tot 18 december 2019  
Werkwijze om te antwoorden: Aan: [consultation.sg@bipt.be](mailto:consultation.sg@bipt.be)  
Onderwerp: "Consult-2019-E3"

Aanspreekpunt: Jimmy Smedts, Woordvoerder (+32 2 226 88 22)

Antwoorden dienen elektronisch te worden verzonden naar het opgegeven adres.

Er wordt gevraagd om het "Formulier dat als voorpagina dient te worden gebruikt bij het antwoord op een door het BIPT georganiseerde openbare raadpleging" te gebruiken.

Het BIPT wenst ook dat de commentaren verwijzen naar de paragrafen en/of onderdelen waarover ze handelen. Op het document moet duidelijk worden aangegeven wat vertrouwelijk is.

---

# **Strategisch plan**

---

# **2020-2022**

## PREAMBULE

Het BIPT is opgericht in 1991 als een parastatale instelling en heeft in 2003 een eigen statuut gekregen om zijn autonomie ten opzichte van de uitvoerende macht te waarborgen.

In het kort is het BIPT belast met een opdracht van regulering van en controle over talrijke bevoegdheidsdomeinen: de markt voor elektronische communicatie, de postmarkt, het elektromagnetische spectrum van de radiofrequenties en de netwerkveiligheid. Het BIPT is ook bevoegd voor de consumentenbescherming op deze domeinen. Daarnaast is het BIPT nog bevoegd voor radio- en televisieomroep maar dan enkel in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

Binnen elk bevoegdheidsdomein, moet het BIPT een reeks doelstellingen verwezenlijken die meestal rechtstreeks voortvloeien uit het Belgische en Europese regelgevingskader. Op het gebied van de elektronische communicatie heeft het BIPT bijvoorbeeld tot taak de concurrentie te bevorderen, bij te dragen tot de ontwikkeling van de interne markt en te waken over de belangen van de gebruikers.

Om deze doelstellingen te kunnen bereiken, beschikt het BIPT over verschillende instrumenten: adviezen uitbrengen, het nemen van administratieve beslissingen, controle op de naleving van de wetgeving en toezicht over bepaalde opdrachten van algemeen belang.

Bij geschillen kan het BIPT optreden door middel van een verzoeningsprocedure waarbij het de betrokken operatoren helpt een compromis te vinden, en door middel van een procedure voor geschillenbeslechting tussen operatoren.

Hoewel het BIPT een onafhankelijk statuut heeft, voorziet de wetgever in een reeks controlemechanismen. Als onafhankelijke instantie moet het BIPT rekenschap afleggen van zijn activiteiten.

- De Raad van het BIPT stelt om de drie jaar een strategisch plan op dat wordt voorgesteld aan de Kamer van volksvertegenwoordigers.
- Met zijn strategisch plan als basis stelt de Raad dan een jaarlijks werkplan op dat in het strategisch plan past.
- Ten slotte wordt een jaarverslag over de verrichte activiteiten en de evolutie van de post- en telecommunicatiemarkt bezorgd aan de regering. De Raad wordt daarover gehoord door de Kamer van volksvertegenwoordigers.

De minister van Begroting oefent controle uit op het begrotingsontwerp dat het BIPT opstelt, dat sinds zijn oprichting volledig wordt gefinancierd door middelen die hoofdzakelijk afkomstig zijn uit de geregelende sectoren, zonder dotaties van overheidswege.

De besluiten van het BIPT kunnen worden aangevochten bij het Marktenhof. Deze kan de besluiten van het BIPT opschorten, alsook vernietigen met terugwerkende kracht of nog vervangen.

Het BIPT heeft voor het eerst een strategisch plan opgesteld in 2010. Het strategisch plan legt de strategische assen en de prioritaire werkdomeinen van het BIPT vast en draagt ook bij aan het behoorlijk bestuur van het BIPT. Het plan is het resultaat van de ervaring van het BIPT en een antwoord op de evolutie van de omgeving waarin het werkt.

## INHOUDSOPGAVE

<b>PREAMBULE</b>	<b>3</b>
<b>1. INLEIDING</b>	<b>5</b>
<b>2. DIEPTE-INTERVIEWS</b>	<b>6</b>
<b>3. IN DIALOOG MET ONZE STAKEHOLDERS</b>	<b>7</b>
3.1 <b>Aanpak</b>	<b>7</b>
3.2 <b>Overzicht stakeholders</b>	<b>8</b>
3.3 <b>PESTEL</b>	<b>9</b>
3.4 <b>SWOT</b>	<b>10</b>
<b>4. ONZE MISSIES</b>	<b>11</b>
4.1 <b>Bevordering concurrentie</b>	<b>13</b>
4.2 <b>Ontwikkeling Europese interne markt</b>	<b>15</b>
4.3 <b>Belang van de gebruikers</b>	<b>17</b>
4.4 <b>Beheer schaarse middelen</b>	<b>19</b>
4.5 <b>Netwerkveiligheid</b>	<b>21</b>
<b>5. ONZE VISIE</b>	<b>22</b>
<b>6. ONZE WAARDEN</b>	<b>23</b>
<b>7. ONZE STRATEGISCHE ASSEN</b>	<b>25</b>
7.1 <b>Strategische as 1: concurrentie</b>	<b>26</b>
Bevorderen van duurzame concurrentie en investeringen	26
Innovatie stimuleren	28
7.2 <b>Strategische as 2: gebruikers</b>	<b>30</b>
Bijdragen tot transparante informatie aan en bescherming van de gebruikers en sociale inclusie bevorderen	30
Zorgen voor een betrouwbare omgeving	32
7.3 <b>Strategische as 3: schaarse middelen</b>	<b>33</b>
Schaarse middelen beheren	33
7.4 <b>Strategische as 4: efficiënte werking</b>	<b>35</b>
Een toegankelijke en toekomstgerichte werking verzekeren	35
Een aantrekkelijke werkgever zijn	36
<b>8. ONZE EVALUATIE</b>	<b>37</b>

# 1. INLEIDING

Het BIPT, het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie, presenteert u zijn strategisch plan 2020-2022, en voldoet zo aan één van de verplichtingen die het mogelijk maakt zich te onderwerpen aan de democratische controle op zijn werking<sup>1</sup>.

Het is niet de eerste keer dat het BIPT de strategie beschrijft die het wil volgen: sinds 1993 en in de eerste jaren van zijn bestaan, schetste het Instituut het toekomstige werk in het kader van zijn jaarverslagen; vanaf 2003 heeft het halfjaarlijkse beheersplannen opgesteld en verslagen over het verrichte werk, maar in 2005 heeft het zijn aanpak gemoderniseerd door zijn missies, werkgebieden en waarden te vermelden in het 12e jaarlijkse werkverslag, dat de beheersplannen aanvulde. Het eerste strategisch plan ging over de jaren 2010 tot 2013 en het tweede strategisch plan betrof de periode 2014-2016.

Sinds 16 januari 2017 werd een nieuwe BIPT-Raad aangesteld met volgende Raadsleden: Michel Van Bellinghen (voorzitter), Axel Desmedt, Jack Hamande en Luc Vanfleteren. De BIPT-Raad ging van start met de opstelling van het strategisch plan voor de periode 2017-2019. Hiervoor werd een beroep gedaan op de ervaring van de eerste twee plannen, de ontwikkeling van de Belgische markt en van het Belgische regelgevingskader. Er werd bij het opstellen van het strategisch plan 2017-2019 gekozen voor een vereenvoudiging door een concentratie en vermindering van het aantal strategische assen. Ook de missie, visie en waarden van de organisatie werden aangepast. Binnen 12 weken na de indiensttreding van zijn leden heeft de Raad een ontwerp van strategisch plan 2017-2019 voor raadpleging voorgelegd aan al zijn stakeholders. Een definitieve publicatie volgde op 23 mei 2017.

In het traject tot opstellen van een strategisch plan 2020-2022, het tweede plan van het zesjarige mandaat van de huidige Raad, werden vooreerst verschillende experts gehoord door middel van diepte-interviews. De door hen aangehaalde stellingen aangaande toekomstige evoluties op telecommunicatie en postaal vlak werden vervolgens voorgelegd aan het personeel en aan verschillende stakeholders.

## Proces strategisch plan 2020-2022



Voor het opstellen van het strategisch plan 2020-2022 werd gekozen voor een grote mate van continuïteit. Zo bleven de missietekst en de gekozen waarden van de organisatie grotendeels dezelfde als ook de strategische assen waaronder de verschillende strategische doelstellingen werden onder gebracht. Enkel de visietekst werd volledig aangepast om kort en krachtig weer te geven waar het BIPT voor staat.

Het voorliggende strategisch plan 2020-2022 is van X tot X voor raadpleging voorgelegd op de BIPT-website. Na aanpassing van het document ingevolge deze raadpleging, heeft de Raad het plan definitief goedgekeurd op X.

Dank aan iedereen.

<sup>1</sup> Artikel 34 van de wet van 17 januari 2003 met betrekking tot het statuut van de regulator van de Belgische post- en telecommunicatiesector

## 2. DIEPTE-INTERVIEWS

In het traject tot opstellen van het strategisch plan 2020-2022 werden vooreerst verschillende experts gehoord door middel van diepte-interviews. Deze interviews werden uitgevoerd om een diepgaand beeld te krijgen van hun individuele opvattingen aangaande de toekomstige ontwikkelingen in de telecommunicatie en postale sector.

Zeven van de door hen aangehaalde stellingen betreffende toekomstige evoluties op telecommunicatievlak werden vervolgens voorgelegd aan het personeel en aan verschillende stakeholders:

1) De komende jaren staat de digitale maatschappij voor disruptieve veranderingen. Onze ambitie is om hierbij zoveel mogelijk de speerpunt te worden van de digitale maatschappij. Om het belang van toekomstige vernieuwingen te onderschrijven stellen we een aanpassing voor van de door het BIPT gehanteerde visie: *“Wij garanderen de gebruikers de keuze voor een ~~performante~~ innovatieve en betrouwbare communicatie tegen de best mogelijke voorwaarden binnen een concurrentiële omgeving.”*

2) Zowel het gebruik van big data, *‘the fuel of the new digital economy’*, IoT-toepassingen en artificiële intelligentie als de verdere ontwikkeling van platformen, waar misbruik via onlineapplicaties en -diensten steeds meer voorkomen, zullen de komende jaren aan belang winnen. Het BIPT staat ervoor open om zijn technische en economische expertise aan te wenden voor een duidelijke en aangepaste regulerende omkadering op dit vlak.

3) Momenteel is het BIPT al verantwoordelijk voor de veiligheid van telecomnetwerken. Het BIPT zou een ruimer mandaat moeten opnemen gezien de ontwikkelingen op de markt en zo de digitale referentie-autoriteit worden.

4) De vijfde mobiele generatie, 5G, zal niet alleen zorgen voor een verhoging van de datasnelheden, maar ook de mogelijkheid bieden om economische en maatschappelijke sectoren te digitaliseren en te interconnecteren. Deze sectoren worden aangeduid als *‘verticals’*. Als katalysator kan de regulator in contact treden met de verschillende maatschappelijke sectoren om hun noden op te lijsten en een daadwerkelijke visie over het digitaal industriële beleid uit te werken.

5) De verwachte ontwikkelingen van 5G zullen in de bedrijfswereld allerlei nieuwe toepassingen mogelijk maken. Bedrijven zullen de mogelijkheden van 5G heel grondig bekijken, niet enkel aan de vraagzijde, maar mogelijks ook aan de aanbodzijde. In navolging van Duitsland zou bij de veiling van nieuw radiospectrum een deel hiervan voorbehouden kunnen worden voor grote industriële spelers.

6) Ondanks de aanwezige concurrentie in de telecommarkten, en alle regelgeving inzake transparantie, het beschikbaar stellen van de nodige info over tarieven (prijzvergelijker [www.bestetarief.be](http://www.bestetarief.be) en prijzenstudies) en kwaliteit van de dienstverleners (kwaliteitsbarometer, ATLAS-project), het *‘Easy-switch’* project, ... blijven nog steeds veel klanten zitten waar ze zitten. De regulator dient extra inspanningen te ondernemen om deze consumenteninertie te doorbreken.

7) Het doorbreken van een duopolisering van de markt voor breedbandinternet en omroep werd op blijvende wijze ingezet met de marktanalyse van 2011 welke verder werd uitgebreid in 2018. Een verdere implementatie van deze laatste marktanalyse behoort nog steeds bij de topprioriteiten van het BIPT nu de eerste tekenen van succesvolle impact op de markt een feit zijn.

## 3. IN DIALOOG MET ONZE STAKEHOLDERS

### 3.1 Aanpak

Om dit strategisch plan uit te werken heeft de Raad van het BIPT verschillende belanghebbende partijen uitgenodigd en vele van hen ontmoet, zoals postale en telecommunicatieoperatoren, fabrikanten, dienstenaanbieders, maar ook de vertegenwoordigers van de gebruikers, werknemers en ondernemingen, institutionele actoren en het personeel van het BIPT. Tijdens deze ontmoetingen werd aan de partijen gevraagd om hun verwachtingen, visie en aandachtspunten te formuleren, maar ook de eventuele redenen waarom ze al dan niet tevreden zijn over het optreden en de werking van het BIPT. Zo werd aan de betrokken stakeholders gevraagd om, naast hun mening over de aangehaalde stellingen van de gehoorde experts, hun visie te geven over :

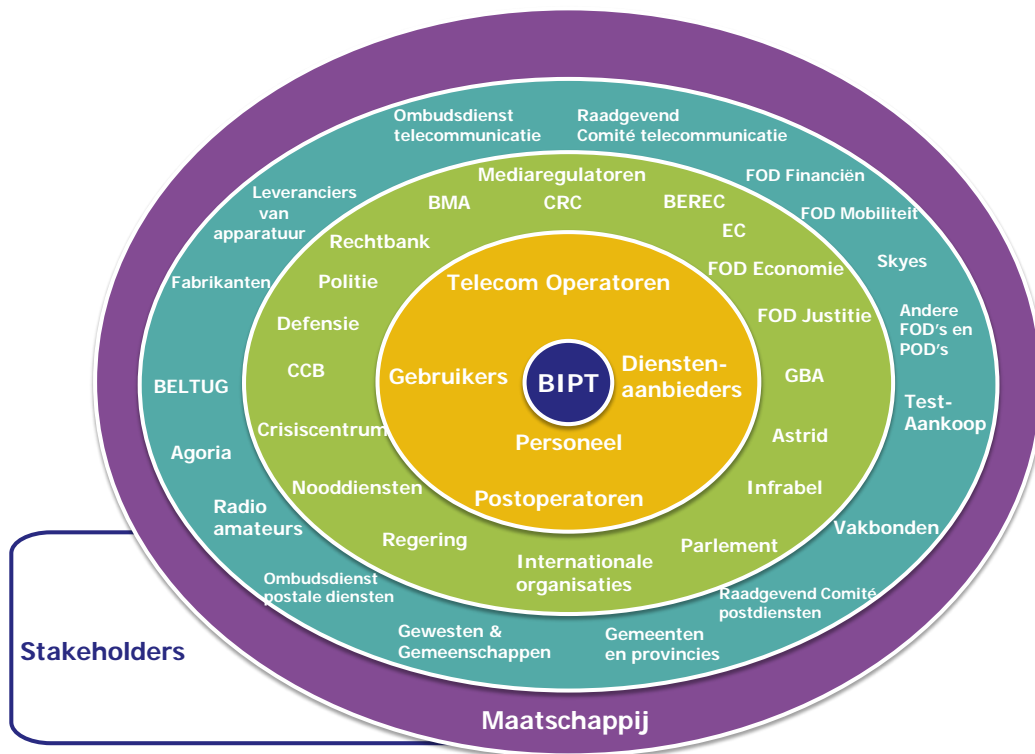
1. de toekomstige marktsituatie in hun sector (post, telecom of media) en de regelgevende en controlefunctie van het BIPT daarin;
2. de rol van het BIPT in de bescherming van de gebruiker;
3. de rol van het BIPT in het beheer van schaarse middelen en de veiligheid van de netwerken;
4. de efficiëntie en effectiviteit van de werking van het BIPT.

De Raad heeft deze dialoog willen aanvatten met een 360°-visie van zijn optreden door daarbij zowel het personeel (interne visie) als de belanghebbende partijen (externe visie) te betrekken.

Om meer transparantie te geven over het resultaat van deze dialogen worden hierna een overzicht van onze stakeholders, de PESTEL-analyse en de SWOT-analyse toegevoegd. Deze zijn niet exhaustief opgesteld.

### 3.2 Overzicht stakeholders

Overleg en dialoog met de stakeholders is een essentieel onderdeel van een maatschappelijk verantwoorde organisatie. Het luisteren naar en betrekken van stakeholders bij de organisatie is dan ook heel belangrijk. Rekening houden met alle stakeholders en het identificeren van hun bezorgdheden staan centraal als een organisatie zich wil toeleggen op haar maatschappelijke verantwoordelijkheid. Hierbij een niet-exhaustief overzicht van onze huidige stakeholders.



### 3.3 PESTEL

Een PESTEL-analyse is een model om de politieke, economische, sociale, technologische, ecologische en juridische factoren die van invloed zijn op de organisatie op macro-omgevingsniveau in kaart te brengen. Door de evoluties binnen deze vier omgevingsfactoren in kaart te brengen, draagt deze analyse bij tot meer bewustzijn van de omgeving en zorgt ze voor een brede blik bij het opstellen van het strategisch plan.

Deze PESTEL-analyse werd opgesteld op basis van de input van de stakeholders. De inhoud weerspiegelt niet noodzakelijk de mening van het BIPT.

#### Political / Legal

- Nieuwe beleidsdomeinen: platformen, AI
- Elektronische com. in nieuwe domeinen als E-Health, Agritech (drones)
- Samenwerking met andere regulatoren
- EECC
- NIS
- Veiling Spectrum (5G)
- MNO: mogelijkheid voor 4 operatoren
- Consumenten lock-in
- Europese cross-border verordening
- Postwet: UD, kostenoriëntatie
- Gevolgen toename e-government

#### Economical

- Innovatie stimuleren
- Succes en falen van operatoren
- Noden verschillende sectoren i.v.m. telecom (5G-verticals)
- Mogelijke bottlenecks bij uitrol van netwerken
- Maximale openstelling van de markt voor alternatieve operatoren
- Nood aan een duurzame concurrentiële omgeving
- Verdere uitwerking openstelling van de kabel en FTTH
- Digitaliseren en interconnecteren
- Mogelijke verdere consolidatie
- Meer B2B innovatieve diensten
- Verdere toename OTT en nieuwe platformen
- Net neutraliteit
- Verdere verschuiving van brievenpost naar pakjespost
- Daling volumes brievenpost door e-substitutie en groei digitale media
- Evolutie van producten: bv. elektronische aangetekende zending, meer gepersonaliseerde post
- Meer overeenkomsten postsector en transportsector

#### Social / Environmental

- Toename belang veiligheid gegevens (bv data in the cloud)
- Veiligheid netwerken (ASTRID)
- Vraag om meer oog te hebben voor B2B markt (versterken voorstellen huidige consultatie M4)
- Saturatie mobiele netwerken onderzoeken
- Consumenteninertie: veel klanten blijven waar ze zitten
- Consumententools en -info te ingewikkeld en te weinig bekend
- Toename gebruik en belang sociale media
- Bestaan witte en grijze zones
- Mobiele dekking op de trein
- Betaalbare telecomtarieven
- Green digital and green by digital
- Phishing
- Betaalbare postdiensten van goede kwaliteit in onmiddellijke nabijheid
- Stijgend aantal klachten inzake pakjes

#### Technological

- 5G : tijdig spectrum aanbieden, deel voorbehouden voor grote industriële spelers (lokaal spectrum) in de B2B, IoT, Cloud computing, versneller van marktontwikkelingen
- Nummeronafhankelijke interpersoonlijke communicatiediensten
- Fix Wireless Acces: belangrijk voor backhaul
- Network sharing – co-investering (vooral voor backhaul)
- Problematiek indoordekking
- Cybersecurity
- Connected mobility
- Smart city

### 3.4 SWOT

SWOT staat voor *'Strengths, Weaknesses, Opportunities & Threats'* (sterke punten, zwakke punten, opportuniteiten en bedreigingen). Kansen en bedreigingen zijn factoren die extern zijn aan de organisatie/het project, waarvan sommige niet controleerbaar zijn. Sterktes en zwaktes zijn de twee polen van de interne analyse.

Deze SWOT-analyse werd opgesteld op basis van de input van verschillende stakeholders. De inhoud weerspiegelt niet noodzakelijk de mening van het BIPT.

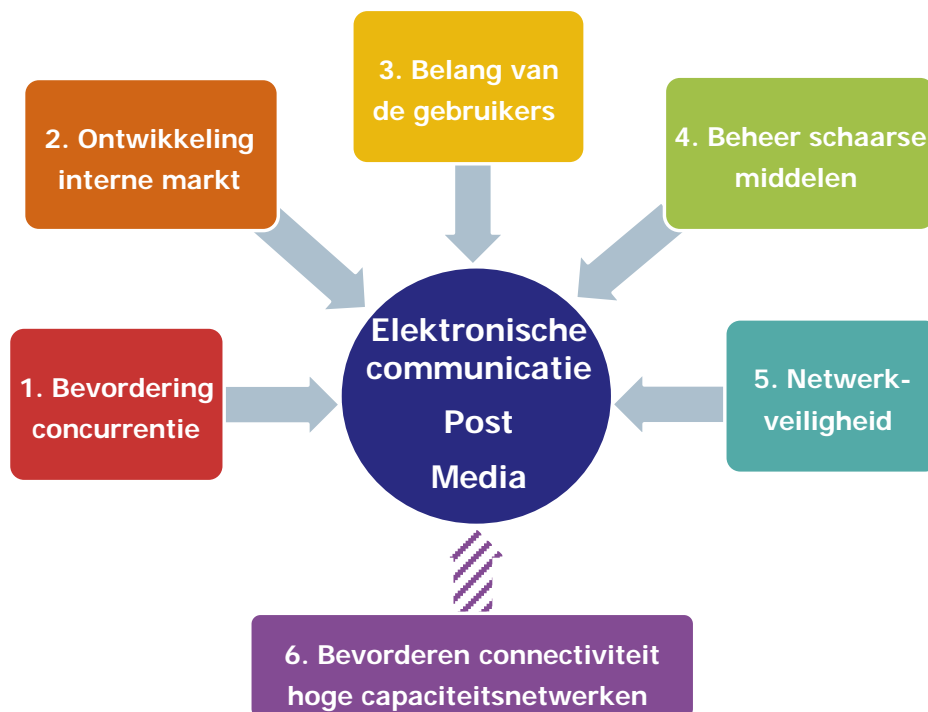


## 4. ONZE MISSIES

De missie van een organisatie geeft haar bestaansreden via het doel dat ze wil bereiken. Zij schept een kader voor zowel de strategie als voor de operationele werking. Dankzij de missie kan worden nagegaan of een specifieke handeling of een ontwikkeling van de organisatie in één of andere richting, niet de verkeerde weg opgaat.

De formulering van onze missie is belangrijk omdat het BIPT als regulator ten dienste staat van de maatschappij en de sectoren die het reguleert. De missie van het BIPT goed definiëren komt erop neer te bepalen welke toegevoegde waarde het aan de samenleving kan bieden.

Daarbij schiet de wet te hulp, die deze missie omschrijft.



De elektronische communicatie, de postdiensten en de media in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest zijn de voornaamste werkgebieden. Voor elk gebied wordt het regulerende optreden van het BIPT ingegeven door zes doelstellingen:

1. een gezonde concurrentie bevorderen en de toegang tot de markt vrijwaren;
2. bijdragen tot de ontwikkeling van een interne markt van efficiënte netwerken en performante diensten;
3. waken over de belangen van de gebruikers rekening houdend met de sociale inclusie, een hoog niveau van bescherming, duidelijke informatie en transparantie;
4. beheren van schaarse middelen zoals de radiofrequenties en de nummervoorraad;

## 5. garanderen van de veiligheid van de netwerken,

Het nieuwe Europees wetboek voor elektronische communicatie (EECC) heeft een bijkomende doelstelling toegevoegd. Deze Code is nog niet omgezet in Belgisch recht maar zal uiteraard de handelingen van de Raad voor de komende 3 jaar mede bepalen. De nieuwe zesde doelstelling van het BIPT luidt dan:

### 6. Inzake de elektronische communicatie bevordert het Instituut de connectiviteit met en de toegang tot, alsmede de benutting van netwerken met een zeer hoge capaciteit, met inbegrip van vaste, mobiele en draadloze netwerken.

Het BIPT is in deze materies niet noodzakelijk de enige regulerende instantie en zal waar nodig overleg plegen met die instanties waarvan de bevoegdheden raken aan of gedeeld worden met die van het BIPT.

Voor elke van de eerste vijf doelstellingen wordt vooreerst de specifieke context geschetst waarin de betrokken sectoren en beleidsdomeinen zich heden bevinden. Vervolgens wordt toegelicht hoe het BIPT reeds vandaag aan de hand van zijn werkzaamheden een antwoord tracht te geven op de uitdagingen van de verschillende sectoren en beleidsdomeinen.

## 4.1 Bevordering concurrentie

### *Context*

#### **Telecommunicatie**

De vaste telecommarkt wordt nog steeds gekenmerkt door een gebrek aan duurzame concurrentie, hoewel de mobiele operator Orange intussen een beloftevolle groei heeft gekend na de openstelling van de kabelnetwerken. In de mobiele groothandelsmarkt zit een nieuwe intrede of een verdere concentratie door fusies of overnames niet onmiddellijk in de pijplijn. Wel is de komst van bepaalde niche mobiele operatoren (in de business-to-business markt of de groothandelsmarkt) met de komst van de 5G veiling mogelijk. Daarnaast is een samenwerking, zeker voor de 5G, tussen bestaande operatoren met een eigen mobiel netwerk niet uit te sluiten.

De continue stijging van de vraag naar breedband zal grote investeringen in elektronische communicatienetwerken blijven eisen. Er is de afgelopen jaren aanzienlijk geïnvesteerd in de aanpassing van de vaste netwerken om ze geschikt te maken voor gigasnelheden (doelstelling *'1Gbps everywhere'*). Niet iedere operator is echter in de mogelijkheid om dit op grote schaal en op relatief korte termijn te verwezenlijken.

5G zou aan deze race naar zeer hoge snelheid moeten deelnemen, maar er blijft veel onzekerheid bestaan over het tijdschema en de moeilijkheden die gewoonlijk ondervonden worden bij de aanleg van netwerken voor mobiele toepassingen. De reglementaire grondslagen om de veilingen te organiseren, met name voor de 5G-frequentiebanden, konden immers niet worden aangenomen door de vorige regering aangezien de regeringen van de deelstaten en de federale regering niet tot een akkoord kwamen. Met de geldende emissienormen kan geen 5G worden uitgerold in alle gewesten en de 5G-businessplannen zijn nog vaag volgens sommige betrokken partijen.

De kans bestaat dat telecomnetwerken meer en meer evolueren naar een *'commodity'* waarbij zij zich voornamelijk op connectiviteit gaan moeten richten. Bovendien spelen *'Over-the-top'* spelers (OTT's) en platformen een steeds prominenter rol op de markt, terwijl er slechts een beperkte controle is op hun activiteiten. Nationale spelers zitten intussen niet stil en trachten (gezamenlijk) weerwerk te bieden door het zelf opzetten van platformen en het produceren van eigen applicaties en content.

In de kleinhandelsmarkt zien we enerzijds een toename van de bundelpraktijk, anderzijds kunnen we in de toekomst een toenemende vraag van consumenten naar krachtige, doch betaalbare, ongelimiteerde *'internet-only'*-aanbiedingen (vast en mobiel) verwachten, mede omwille van het groeiend succes van OTT diensten.

#### **Postale sector**

De postmarkt vertoont nog altijd een dubbel karakter. Aan de ene kant is er het segment van de brievenpostzendingen dat, zelfs na de liberalisering van de markt, nog ruimschoots gedomineerd wordt door de aanbieder van de universele dienst, bpost. Ondanks dalende volumes vertegenwoordigt het segment van de brievenpost nog bij de helft van de inkomsten in de postsector. In de toekomst zal dit segment extra druk blijven ondervinden van de digitale alternatieven in de vorm van onder andere elektronische aangetekende zendingen en e-governmentinitiatieven. Wat e-government betreft staat België nog ver achter ten opzichte van zijn burens (e-government development index); parallel daarmee stelt men ook vast dat in België het aandeel van de overheden in het postale omzetcijfer hoger ligt dan bij de burens.

Aan de andere kant is er het segment van de pakjes en expreszendingen dat sterk groeit, zowel in termen van volume als omzet. Dat segment dat een grote bloei doormaakt, trekt talrijke aanbieders vanuit de buurlanden aan, met name internationale integratoren (UPS, DHL, Fedex en TNT) en grote postbedrijven (PostNL, GLS, DPD en andere). Zo stellen we een toename vast van het aantal servicepunten van alternatieve operatoren en de komst van innovaties, zoals permanent toegankelijke pakketautomaten. Toch lijkt de Belgische gebruiker weinig geneigd om de prijzen te vergelijken in een niet erg transparante markt en zo

behoudt de aanbieder van de universele dienst een belangrijke macht om klanten te behouden in het C2X-segment.

## *Werkzaamheden BIPT*

Een gezonde concurrentie in de levering van netwerken en diensten is een essentieel middel om de doelstelling van maatschappelijk welzijn te bereiken, iets wat de elektronische communicatie en postdiensten kunnen verschaffen.

Ze komt ook ten goede aan de economische ontwikkeling. Het BIPT ziet toe op de ontwikkeling van de concurrentie op basis van de kwaliteit, prijzen of innovatie, in de sector van de elektronische communicatie, post of media. De concurrentie op de mediemarkt wordt in nauwe samenwerking met de mediaregulatoren van de gemeenschappen gereguleerd.

### **Telecommunicatie**

Het BIPT zorgt ervoor dat er een context wordt gecreëerd die coherent en voorspelbaar is wat in het belang is voor de operatoren die investeren en/of diensten aanbieden. Het BIPT zorgt overigens voor billijke mededingingsvoorwaarden voor iedereen, zowel historische als alternatieve operatoren (*'level playing field'*).

Hierbij waakt het BIPT erover dat er steeds voldoende mogelijkheden blijven bestaan voor andere telecomaandbieders om duurzaam toe te treden tot de telecommarkt om op deze markt mee te concurreren op zowel prijs als kwaliteit. Zo heeft de CRC in haar Besluit van 29 juni 2018 aangaande de analyse van de markten voor breedband en televisieomroep diverse maatregelen opgelegd aan operatoren met een machtspositie met het oog op de bevordering van de concurrentie op de breedband- en televisiemarkt alsook de bundels die dergelijke diensten inhouden. Deze maatregelen zijn in het bijzonder erop gericht de koperen, kabel- en glasvezelinfrastucturen die gecontroleerd worden door operatoren met een machtspositie, open te stellen voor concurrerende operatoren. Ze beogen ook om het mogelijk te maken internettoegang aan te bieden zonder verplicht te zijn om in te tekenen op andere diensten in een gebundelde aanbieding ("bundel" of "pack"). Het BIPT ziet ook nauwgezet toe op de tijdige en correcte implementatie van deze verplichtingen.

Ingevolge de lopende analyse van de markt van de hoogwaardige toegang op wholesaleniveau, verzorgd op een vaste locatie (huurlijnen en gelijkaardige diensten) wordt verwacht dat er eveneens een aantal remedies zullen opgelegd kunnen worden om de concurrentie verder aan te zwengelen. Dit zou de keuzemogelijkheden van hoofdzakelijk grootzakelijke klanten ten goede moeten komen op plaatsen waar momenteel onvoldoende aanbieders aanwezig zijn. Het is de bedoeling dat het betreffende besluit ook maatregelen zal bevatten die gericht zijn op het stimuleren van (co-)investeringen, met name een geografische differentiatie van de verplichtingen om de concurrentiesituatie op lokaal niveau beter te weerspiegelen.

### **Postale sector**

Het BIPT monitort jaarlijks de evoluties op de postmarkt die een invloed hebben op de marktwerking. Door een verificatie uit te voeren van de kosten die bpost alloceert voor het presteren van de universele postdienst beoogt het BIPT mogelijke kruissubsidies te vermijden die de marktvoorwaarden kunnen verstoren. Tenslotte controleert het BIPT ook de tarieven van bpost zowel voor de kleingebruiker als de grootgebruiker (incl. consolidatoren) in het kader van de bevoegdheden die de wet haar toebedeeld. Wat de controle op de groothandelstarieven van bpost betreft, werkt het BIPT ook samen met de Belgische Mededingingsautoriteit gezien bpost op de brievenmarkt alle kenmerken van een dominante positie vertoont.

Ten slotte moet het BIPT ook rekening houden met de evolutie en de impact van e-commerce op de postsector. De verticalisering van de platformen zal eveneens deel uitmaken van zijn analyses om de effecten op deze sector te bepalen.

## 4.2 Ontwikkeling Europese interne markt

### *Context*

#### **Telecommunicatie**

Een resultaat van de Europese digitale markt is de afschaffing van de extra roamingkosten sedert 15 juni 2017. Consumenten kunnen hierdoor hun mobiele telefoon gebruiken terwijl ze in het buitenland in de EU reizen, zoals ze thuis zouden doen, zonder extra kosten te betalen. Sedert 15 mei 2019 zijn de Europese consumenten ook beschermd tegen buitensporige prijzen voor intra-EU-communicaties die ontstaan in het land van het vaste of mobiele abonnement en eindigen in een andere EU-lidstaat (+ Noorwegen, IJsland en Liechtenstein). De gevolgen van een eventuele BREXIT moeten nog bepaald worden.

Dankzij de Europese netneutraliteitsverordening kregen eindgebruikers effectieve waarborgen dat het internet een open karakter behoudt, zodat informatie en inhoud vrij kan circuleren en innovatie kan plaatsvinden, zonder belemmering vanwege aanbieders van internettoegangsdiensten. *'Zero rating'*-diensten werden toegestaan op voorwaarde dat deze geen belemmering van de concurrentie inhielden.

De totstandbrenging van een interne digitale markt vereist de bevordering van marktintegratie, concurrentie en investeringen om consumenten toegang te geven tot redelijke snelheden en bandbreedte in de hele EU. Daarom kondigde de Europese Commissie in 2010 in haar digitale agenda voor Europa een ambitieuze visie voor connectiviteit aan.

In Europa zal de versterkt toenemende vraag naar bandbreedte grote investeringen vereisen in elektronische communicatienetwerken met een hoge capaciteit. Tegelijk worden veel lidstaten nog steeds geconfronteerd met concurrentieproblemen en is het gevaar niet geweken op een tendens naar meer oligopolistische en duopolistische markten.

De strategie van de Commissie inzake *'Connectivity for a European Gigabit Society'* behelst een oproep tot 5G-dekking in alle stedelijke gebieden en een connectiviteit van ten minste 100 Mbps voor alle Europese huishoudens, in 2025.

Nieuwe tendensen, uitdagingen en doelstellingen hebben een herziening van het Europees regelgevend kader genoodzaakt, ter ondersteuning van een verdere duurzame ontwikkeling van de interne markt. Het is ingrijpend herzien en in 2018 aangenomen als het nieuwe Europees wetboek voor elektronische communicatie (EECC).

Regels zijn geharmoniseerd om de toegang tot de markt te vergemakkelijken en een efficiënter gebruik van spectrum te bevorderen. Grensoverschrijdende kwesties zoals roaming werden reeds met succes aangepakt.

Een adequate omzetting van het EECC zal cruciaal zijn in de komende jaren en de (kritische) rol van de regulatoren hierin is essentieel. BEREC en de nationale regulatoren zullen zich in dit verband bekommeren om het opstellen van richtsnoeren betreffende cruciale aspecten van het nieuwe regelgevend kader.

Er dient ook een nieuwe richtlijn betreffende de audiovisuele mediadiensten ("AVMS") te worden omgezet in nationaal recht.

#### **Postale sector**

De historische postoperatoren ondervinden een toenemende druk om hun klassieke activiteiten die verbonden zijn aan de brievenpostzendingen om te vormen tot andere activiteiten, voornamelijk activiteiten in verband met pakjes, maar zonder afbreuk te doen aan hun universeledienstverplichtingen inzake brievenpost. In tegenstelling tot de markt voor elektronische communicatie, vertegenwoordigen brievenpostzendingen een uiterst geconcentreerde markt en slechts enkele Europese postmarkten hebben echte alternatieve operatoren voor brievenpost.

We stellen vast dat de initiatieven in verband met digitalisering, zoals e-government, zoals die in sommige Europese landen, met name in Denemarken, zijn aangepakt, een enorme impact kunnen hebben op de brievenpostmarkt.

Onder impuls van e-commerce nemen grensoverschrijdende leveringen van pakjes sterk toe in Europa en de eindconsument is meer en meer ertoe geneigd om op buitenlandse sites te bestellen. Toch lijken belangrijke asymmetrieën in de stromen op te duiken onder andere door verschillen in wetgeving die in sommige landen compatibeler kunnen zijn met de eisen in verband met de logistieke behoeften van e-commerce dan in andere landen, maar ook door de tarieven voor het verzenden van de pakjes.

De evolutie van de postsector heeft het voorwerp uitgemaakt van studies besteld door de Europese Commissie. Op basis daarvan zal het aan de nieuwe Europese uitvoerende macht zijn om desgevallend voor te stellen de van kracht zijnde postale richtlijn te herzien of te vervangen.

## *Werkzaamheden BIPT*

Om bij te dragen tot de ontwikkeling van een interne Europese markt van elektronische-communicatienetwerken en –diensten enerzijds en postdiensten anderzijds heeft het BIPT als belangrijkste internationale taak om samen te werken met de regulatoren van de andere lidstaten en waar nodig met de mediaregulatoren om een samenhangende toepassing te verzekeren van het regelgevend kader voor de postdiensten en de elektronische communicatie. De vertegenwoordiging en activiteiten in BEREC en ERGP zijn daarbij van cruciaal belang.

### **Telecommunicatie**

Het BIPT houdt toezicht op de Europese Verordening betreffende netneutraliteit, in lijn met de BEREC-richtsnoeren, waartoe het heeft bijgedragen (inclusief op het vlak van de nodige updates na de oorspronkelijke aanname in 2016). Zo neemt het verschillende initiatieven op het vlak van de transparantie van de internetsnelheden en andere parameters van de kwaliteit van de dienst (vermelding in contracten, op de website, *'speedtest'*-app van het BIPT, dekingskaarten,...). Ook zorgt het BIPT ervoor dat verkeersbeheersmaatregelen van de ISP's transparant zijn en ze het non-discriminatiebeginsel respecteren en worden de *'zero-rating'*-aanbiedingen op de markt in het oog gehouden en, waar nodig, bijgestuurd. Het BIPT vat zijn toezichtsactiviteit jaarlijks samen in een publiek verslag, dat het ook aan Berec en de Europese Commissie bezorgt.

In het algemeen is het BIPT belast met het toezicht op de correcte toepassing van de Europese regels, met name door na te gaan hoe de operatoren het eventuele beleid inzake redelijk gebruik uitvoeren.

De toekenning of de weigering van afwijkingen van het principe van *'Roam Like at Home'* maakt ook deel uit van de bevoegdheden van het BIPT. Het BIPT heeft de gelegenheid gehad om ter zake verschillende besluiten te nemen, waarvan het laatste bestaat in de toekenning van een afwijking aan operator Nethys (dat zijn diensten onder de naam "Voo Mobile" verkoopt).

Tot slot verzamelt het BIPT regelmatig informatie over de roamingdiensten die verstrekt worden door de Belgische operatoren en bestemd zijn voor het opstellen van rapporten op het niveau van Berec.

### **Postale sector**

Op ERGP-niveau wordt erop aangestuurd om de Europese Postrichtlijn aan te passen aan de recente marktevoluties en wordt er gestreefd naar een consequente toepassing van de Cross-Border Verordening die meer transparantie beoogt aangaande de tarifiering van de toenemende grensoverschrijdende pakjeslevering.

## 4.3 Belang van de gebruikers

### *Context*

#### **Telecommunicatie**

De Digitale Agenda's 2020 en 2025 vormen de hoeksteen van de Europese Unie op het gebied van de elektronische communicatie, om deze laatste in staat te stellen om naar voren te treden als een belangrijke entiteit in de wereldwijde concurrentie. Doel van de agenda is om voor iedereen toegang te bieden tot breedbanddiensten. Die toegang voor iedereen houdt de hoop in op grotere markten die gunstiger zijn voor de ontwikkeling van innoverende diensten, ten voordele van alle categorieën van gebruikers..

De eerste doelstelling van de Europese Digitale Agenda, 100% dekking voor breedband tot 30 Mbps tegen 2013, is in België bereikt. Voor de tweede doelstelling, om alle Europeanen te voorzien van snel breedband (> 30 Mbps) tegen 2020, evolueerden we in ons land in 2018 naar een dekking van 99% van de huishoudens tegenover een EU-gemiddelde van 83,1%. Ook de derde doelstelling ten slotte, het gebruik van ultrasnelle breedbanddiensten  $\geq$  100 Mbps door minstens 50% van de bevolking tegen 2020, is in ons land in juli 2019 met 45% bijna bereikt (EU-gemiddelde: 20%).

In sommige landelijke gebieden zijn klachten vastgesteld over het gebrek aan goed presterende diensten, waaruit kan worden afgeleid dat de nagenoeg nationale dekking in België voor sommige burgers helaas geen realiteit is.

Bovendien zijn de Belgische consumenten niet voldoende op de hoogte van hun rechten. Zo wordt ondanks te hoog geachte prijzen vastgesteld dat er weinig van operator wordt veranderd en dat de procedures om over te stappen niet bekend zijn. Het lijkt de consument aan informatie te ontbreken ondanks de initiatieven die ter zake worden genomen.

#### **Postale sector**

Het aantal klachten bij de postale ombudsdienst vertoont een stijgende trend over de laatste jaren, o.a. door de stijging van het aandeel aan verstuurd pakjes. De kwaliteit van de prioritaire stukpost brievenpost, gemeten via de verzendingstermijnen, vertoonde vanaf 2015 een daling. Vanaf 2019 ziet het er evenwel naar uit dat de kwaliteit opnieuw een positievere trend vertoont.

Studies uitgeschreven door het BIPT tonen aan dat gebruikers open staan voor een innovatieve en modernere invulling van postale toepassingen (inclusief universele dienst), maar dat wijzigingen die raken aan de inclusiviteit van de universele postale dienst op weerstand stuiten.

Verder is, onder druk van e-commerce, de grens tussen post en logistiek geleidelijk aan het vervagen. Ook zijn er nieuwe bedrijfsvoeringmodellen op de leveringsmarkt actief die niet gestoeld zijn op het klassieke postale leveringsproces (ophaling, transport, sortering en distributie) waarbij de leveringsdienst alle stappen van dat postaal proces lineair doorloopt.

### *Werkzaamheden BIPT*

De gebruikers zijn zowel privéconsumenten en zakelijke gebruikers, als ondernemingen, besturen en rechtspersonen in het algemeen. De gebruikspatronen van al die gebruikers lopen sterk uiteen en kunnen leiden tot tegenstrijdige strategieën bij de ondernemingen die het BIPT moet reguleren.

De bescherming van de belangen van de gebruikers is een belangrijke missie die voor het BIPT naar voren moet worden geschoven. Hoewel het kunnen beschikken over kwalitatief hoogstaande postdiensten en elektronische-communicatiediensten tegen een concurrerende prijs centraal staat voor de individuele consument, mag dit niet het vitale belang overschaduwden om hem de mogelijkheid te bieden toegang te

krijgen tot de innoverende diensten en technologieën die op alle netwerken beschikbaar zijn en de bijbehorende uitdagingen aan te gaan, zoals de bescherming van de privacy of de compatibiliteit met zijn apparatuur.

## **Telecommunicatie**

Het BIPT werkt hier op twee assen, enerzijds het verhogen van de transparantie en anderzijds het verlagen van de drempel bij het overstappen naar een andere operator.

Het BIPT is blijven doorgaan met de ontwikkeling van goede instrumenten voor het vergelijken van de prijzen, wat geleid heeft tot een herziening en een automatisering van zijn prijsvergelijker. Het heeft bovendien in 2015-2016 tools gelanceerd en stevast geüpdatet waarmee de gebruikers voortaan ook de operatoren kunnen vergelijken wat de kwaliteit betreft (met 8 parameters) en wat de dekking op verschillende niveaus betreft. Het BIPT heeft zijn werk voortgezet waardoor de gebruiker in staat is de kosten van zijn telecomgebruik te kennen en te beheersen, meer bepaald van de data- en mobiele diensten en het streeft op die gebieden steeds meer gespecialiseerde doeleinden na, met de lancering van zijn cartografische portaal dat ook door 'crowdsourcing' wordt gevoed.

De regering heeft het onder de voorgaande legislatuur gemakkelijker willen maken om te veranderen van vastlijn-operator en van bundel dankzij de effectieve invoering (vanaf 1 juli 2017) van 'Easy Switch'.

Daarnaast werkt het BIPT aan het dichten van de digitale kloof. Wat sociale inclusie betreft heeft het BIPT een voorstel uitgewerkt om het regelgevingskader voor de universele dienst en sociale tarieven te moderniseren en aan te passen aan de huidige maatschappelijke behoeften, alsook aan de recente rechterlijke beslissingen. Het BIPT is zich blijven inzetten voor de geautomatiseerde toekenning van de sociale telefoontarieven.

Maatregelen werden genomen teneinde de keuzevrijheid van de consument te vergroten: verdere openstelling van de netwerken, verlaging wholesaletarieven, marktanalyse toegespitst op witte en grijze zones en verlaging van de 'point-to-point' straalverbindingen.

Tenslotte treedt het BIPT ook sanctionerend op bij het overtreden van de consumenten beschermingsregels. Het BIPT heeft nieuwe bevoegdheden toebedeeld gekregen, waaronder de controle op de maatregelen ter bescherming van de consumenten inzake betaalnummers (070x en 090x), alsook het register dat ingesteld is wat deze diensten betreft.

Het BIPT is controlerend blijven optreden en heeft verschillende administratieve sancties opgelegd met betrekking tot de wetgeving betreffende consumentenbescherming in bepaalde domeinen (gespecificeerde basisfactuur en roamingtarieven).

In verband met het evenwicht tussen de regelgevende last voor de ondernemingen in de elektronische-communicatiesector en consumentenbescherming heeft het BIPT in 2016 een impactanalyse verricht met betrekking tot de Belgische federale reglementering inzake consumentenbescherming in elektronische-communicatierecht. De wetgevende en reglementaire bepalingen in kwestie werden geanalyseerd op vlak van hun relevantie, doeltreffendheid, efficiëntie en coherentie.

## **Postale sector**

De klantentevredenheid en kwaliteit van de dienstlevering van bpost worden gemonitord door het BIPT. De door bpost gebruikte meetsystemen werden geauditeerd en de eruit voortvloeiende aanbevelingen worden opgevolgd. Indien nodig heeft het BIPT correctiemaatregelen opgelegd aan bpost teneinde verder te blijven investeren in de naleving van de verzendingstermijnen voor brievenpost. Het BIPT controleerde op het terrein de naleving van de verplichtingen die op bpost rusten betreffende de toegankelijkheid van het netwerk en de informatie aan gebruikers.

## 4.4 Beheer schaarse middelen

### *Context*

Op internationale schaal spelen de ITU of de ICANN een doorslaggevende rol wat betreft radiospectrum en domeinnamen. Hoewel het altijd al aan de nationale soevereiniteit van de lidstaten werd overgelaten, maakt het beleid inzake schaarse middelen steeds vaker het voorwerp uit van harmoniseringsmaatregelen op Europese schaal. Deze tendens werd bekrachtigd in het Europees wetboek voor elektronische communicatie. Het spectrum- en nummerbeleid wordt voortdurend aangepast om tegemoet te komen aan de snelle evoluties op vlak van nieuwe diensten en toepassingen (OTT, IoT, 5G, ...).

### **Nummeringsruimte**

Op vlak van nummers zien we de relevantie van het gebruik van tarief- en dienstinformatie van een nummer afnemen, terwijl er terzelfdertijd nieuwe rollen bijkomen zoals authenticatie, identificatie en autorisatie van gebruikers, zelfs voor niet-telecom-gerelateerde toepassingen. Eveneens zien we dat voor bepaalde toepassingen (bv. IoT) landsgrenzen minder en minder een rol spelen zodat het nummeringsbeleid internationaal (problematiek multipele jurisdicties) moet worden aangepakt. Door virtualisatie verdwijnen fysieke demarcatiepunten in netwerken.

### **Radiospectrum**

Pas na de multibandveiling zullen de eerste 5G-netwerken in België ontplooid worden. Hiertoe zullen frequenties, die tot op heden niet voor mobiele toepassingen gebruikt werden, opengesteld worden (700 MHz, 1500 MHz, 3600 MHz). De ter beschikking gestelde bandbreedte zal fors toenemen en de dekking zal verbeterd worden, ook binnen in gebouwen en er zal ook gezorgd worden voor een veel snellere reactietijd. De downloadsnelheid zal met een factor 10 kunnen stijgen en 5G zal ingezet kunnen worden om de zogenaamde 'verticals' en industrie 4.0 te ondersteunen. Het gebruik van dezelfde frequenties op eenzelfde netwerk voor toepassingen met volslagen verschillende vereisten, zal kunnen gegarandeerd worden dankzij op maat gemaakte specifieke niveaus ("network slicing"). Er wordt verwacht dat er een sterke verdichting van de mobiele netwerken zal optreden en dat er gebruik zal gemaakt worden van nieuwe technologieën zoals 'massive MIMO' in de frequentieband 3,5 GHz.

### *Werkzaamheden BIPT*

Frequenties en nummers zijn slechts in beperkte hoeveelheid beschikbaar. Een efficiënt gebruik van die schaarse middelen is essentieel om een billijke concurrentie te garanderen en om innovatie mogelijk te maken. Het BIPT neemt ook actief deel aan internationale groepen van deskundigen die ijveren voor het rationele gebruik van frequenties en nummers (ITU, RSPG, RSC, CEPT, ...) in het kader van nieuwe toepassingen en nieuwe technologieën.

### **Nummeringsruimte**

Het BIPT is belast met het beheer van het nationale nummerplan, alsook met de toekenning en intrekking van de gebruiksrechten voor die nummers. Het BIPT werkt hiervoor samen met alle andere regulerende instanties in Europa om de beleidsaanpak inzake nummering in Europa zoveel mogelijk te laten convergeren.

## **Radiospectrum**

Het BIPT beheert het radiospectrum, de nationale en internationale coördinatie van de frequenties en controleert het gebruik ervan, met inbegrip van de naleving van de dekkingsverplichtingen. Het BIPT speelt ook de rol van etherpolitie om een eind te maken aan alle vormen van schadelijke interferentie. Inzake radiofrequenties bestaat de strategie van het BIPT er onder meer in om de op Europees vlak geharmoniseerde frequentiebanden tijdig aan de markt aan te bieden.

Er wordt samengewerkt met de betrokken besturen van het land om te zorgen voor een harmonieuze arbitrage in het gebruik van de frequenties tussen omroep en mobiele diensten.

## 4.5 Netwerkveiligheid

### *Context*

De nieuwste technologische ontwikkelingen, bijvoorbeeld 5G, brengen enorme opportuniteiten met zich mee om alles overal en altijd met elkaar in verbinding te brengen. Deze ontwikkelingen hebben enerzijds als gevolg dat de afhankelijkheid van onze samenleving van elektronische communicatie enorm zal toenemen. Anderzijds verhogen ze de complexiteit van de elektronische- communicatienetwerken enorm. De noodzaak om over goed beheerde en veilige elektronische communicatienetwerken te beschikken neemt dus toe.

### *Werkzaamheden BIPT*

Via zijn dienst Netwerkveiligheid waakt het BIPT over de veiligheid van de openbare elektronische-communicatienetwerken en van de openbare elektronische-communicatiediensten.

Zo werkt het BIPT continu samen met de operatoren om de gepaste veiligheidsmaatregelen te nemen om de beschikbaarheid, vertrouwelijkheid en integriteit van hun netwerken te garanderen. De focus ligt hierbij op de kritieke infrastructures, de grootste netwerkknooppunten in België. Indien er zich ondanks de aanwezige maatregelen een incident voordoet, dan volgt het BIPT dit op en controleert het of de nodige bijkomende maatregelen genomen werden.

Het BIPT bevordert de samenwerking tussen de operatoren en overheidsdiensten zoals de politiediensten, de veiligheids- en inlichtingendiensten en het Centrum voor Cybersecurity België.

Het BIPT ziet daarnaast ook toe op de bereikbaarheid van nooddiensten en ziet erop toe dat de operatoren de nodige maatregelen nemen om de toegang tot deze diensten te garanderen.

## 5. ONZE VISIE

Aan de hand van haar visie kan een organisatie omschrijven waarvoor ze staat. Deze visie beschrijft een ambitieus beeld van de toekomst.

Bij de opstelling van het huidige strategische plan werd geopteerd voor een nieuwe visie die kort en krachtig weergeeft waarvoor wij staan. Een visie die duidelijk is voor al onze medewerkers en stakeholders.

Het BIPT drukt met zijn visietekst als volgt uit wat het wil zijn en waar het in gelooft op het vlak van elektronische communicatie, media en postdiensten:

*Een betrouwbare en competitieve  
communicatieomgeving voor iedereen.*

### Betrouwbare communicatieomgeving:

Elke communicatie tussen gebruikers dient te gebeuren op een voor hen betrouwbare wijze van dienstverlening met inbegrip van het respect van de persoonlijke levenssfeer van elke gebruiker. Het BIPT controleert ook de betrouwbaarheid van de informatie zoals deze door de operatoren wordt verstrekt aan de gebruikers.

### Competitieve communicatieomgeving:

In een vrije markt voor elektronische communicatie en postdiensten wil het BIPT dat de gebruikers voordeel halen uit verschillende infrastructuren en uit een ruime keuze van aanbieders van diensten en producten. Het BIPT is ervan overtuigd dat een duurzame concurrentiële omgeving de investeringen in geavanceerde en innovatieve technologieën en diensten aanmoedigt.

Het BIPT verwelkomt en stimuleert elke investering in alle netwerken (postale, elektronische communicatie), diensten en technologieën die ervoor zorgen dat de gebruikers in ons land kunnen beschikken over kwalitatief hoogstaande innovatieve en performante diensten tegen concurrerende prijzen.

Het BIPT streeft ernaar dat de geleverde diensten worden aangeboden aan betaalbare en concurrerende tarieven met hoogstaande kwaliteit en voor iedereen beschikbaar en toegankelijk zijn.

Dit wil het BIPT bevorderen dankzij een reguleringskader dat zorgt voor een duurzame concurrentiële omgeving.

## 6. ONZE WAARDEN

De waarden van een organisatie zijn essentieel opdat elk zich zou herkennen in de acties die ze onderneemt om haar missie te verwezenlijken en haar visie ten uitvoer te brengen. De waarden van een organisatie zorgen ervoor dat elkeen, haar personeel, haar klanten en haar leveranciers zich er dagdagelijks van kunnen vergewissen dat alle acties die ze onderneemt conform de missie en de visie zijn. Deze waarden uitdragen is noodzakelijk om ze te vervullen.

De gekozen waarden zijn dezelfde als deze uit het strategisch plan 2017-2019: onafhankelijkheid, betrouwbaarheid en transparantie.



### Onafhankelijkheid

Een kritische ingesteldheid ten opzichte van alle stakeholders zit in de genen van het BIPT. De onafhankelijkheid van de regulator maakt hem geloofwaardig in zijn rol tegenover de marktspelers die hij reguleert en alle belanghebbende partijen. Zo wordt hij genoopt om de soms tegenstrijdige standpunten te verdedigen. Door de onafhankelijkheid krijgen de belanghebbende partijen een regulator die stabiele en in de tijd voorspelbare acties onderneemt zonder daarbij de noodzaak uit het oog te verliezen om zich aan te passen aan de marktsituatie die van nature soms kan evolueren.

Deze onafhankelijkheid, die wordt gegarandeerd door de Europese richtlijnen betreffende de elektronische communicatie en audiovisuele mediadiensten, moet zich ook vertalen in een kritische houding ten aanzien van externe druk, in het zich voortdurend bevragen over zijn acties, de gevolgen ervan en de perceptie die daarmee gepaard gaat. Ze wordt eveneens weerspiegeld in het ethische gedrag en de verantwoordelijkheidszin van het personeel, dat zich een kritische benadering eigen moet maken als gewoonte.

Het BIPT moet er over waken dat het zijn onafhankelijkheid kan behouden. Het specifieke statuut en de financiële autonomie, bekrachtigd door het Europees wetboek voor elektronische communicatie, zijn daartoe de beste waarborgen om zijn opdrachten doeltreffend in volledige onafhankelijkheid uit te voeren.

## Betrouwbaarheid

Als expertisecentrum wil het BIPT een positie innemen waarbij het door zijn expertise een betrouwbare en competente partner is voor alle stakeholders.

Deze betrouwbaarheid wordt intern gedragen door het professionalisme, het teamwerk en de wendbaarheid van het BIPT.

Het professionalisme waar het BIPT voor staat is multidisciplinair en combineert technische, economische en juridische expertise binnen het domein van de elektronische communicatie, postdiensten en media.

Het BIPT wil snel en wendbaar reageren op de situaties die zich voordoen en de vaak erg snelle technologische en economische ontwikkelingen op de markt; de flexibiliteit van zijn medewerkers en de interne en externe samenwerking zijn van groot belang. Het BIPT past zijn structuren en zijn werkwijze aan elke keer wanneer dat nodig blijkt. Hoewel het BIPT onderverdeeld is in diensten wordt er voorrang gegeven aan een projectmatige, en waar nuttig, transversale samenwerking tussen de diensten waar resultaatgericht handelen voorrang moet krijgen.

## Transparantie

Transparantie is een belangrijk element dat de controle over het BIPT zijn actie garandeert. Ze komt tot stand door interne en externe openheid en zichtbaarheid enerzijds en dialoog en toegankelijkheid anderzijds. Transparantie komt ook tot stand doordat alle handelingen en besluiten gepast gemotiveerd worden en zoveel als mogelijk vooraf openbaar ter raadpleging worden voorgelegd. Transparantie en openheid moeten desalniettemin hand in hand gaan met een efficiënte en krachtige besluitvorming die het mogelijk maakt om tijdig tussen te komen waar nodig.

## 7. ONZE STRATEGISCHE ASSEN

Het eerste Strategisch plan 2010-2013 van het BIPT bevatte 8 strategische assen, het tweede plan 2014-2016 nog 7 assen. Voor het opstellen van het derde plan werd na evaluatie van de vorige plannen geopteerd om de structuur te vereenvoudigen en verduidelijken. Er werd gekozen om de strategische doelstellingen onder te brengen in drie strategische assen die de externe projecten behelzen. Een vierde strategische as bevat de interne projecten gericht naar een betere en efficiëntere werking van het BIPT. Voor het huidige strategisch plan 2020-2022 werd gekozen om deze indeling aan te houden.



De vier strategische assen worden in wat volgt uitvoerig beschreven, zodat de toekomstige prioriteiten en werkzaamheden van het BIPT worden weergegeven. De strategische assen omvatten zo een omschrijving van de strategie die het BIPT als organisatie in de komende jaren zal volgen om zijn missie en visie te realiseren, rekening houdende met zijn waarden.

## 7.1 Strategische as 1: concurrentie

### Bevorderen van duurzame concurrentie en investeringen

#### Telecommunicatie

Een daadwerkelijke en duurzame concurrentie bevorderen zal voor het BIPT een strategische prioriteit blijven. Het BIPT wil ook bijdragen tot het creëren van een klimaat van juridische zekerheid welke broodnodig is voor langdurige investeringen.

Op de particuliere vaste markt heeft het optreden van de laatste jaren de komst van een derde convergente speler (vast-mobiel) mogelijk gemaakt. De gebruikers kunnen daarvan de eerste positieve resultaten plukken dankzij de lancering van betaalbare aanbiddingen, zonder beperking van het dataverbruik, of waarbij traditionele televisie achterwege kan worden gelaten.

Het BIPT dient erover te waken dat de Belgische vaste markt niet opnieuw gekenmerkt zou worden door een bestendiging van een duopolie. Het is dus cruciaal om de ontwakende concurrentie ten gevolge van de huidige ex ante regulering te vrijwaren, zo niet te versterken. Daartoe kan het BIPT de concurrentie op het niveau van de netwerken vrijwaren, alsook de (met name tarifaire) aansporingen om te investeren in netwerken met zeer hoge snelheid, terwijl de concurrentie op het niveau van de diensten wordt gestimuleerd, welke in de huidige marktsituatie nodig blijft. Uiteindelijk kan er pas echt sprake zijn van een duurzame concurrentie op lange termijn, als zich op zijn minst een derde speler succesvol kan manifesteren die ook maximaal kan inzetten op investeringen in zijn eigen netwerkinfrastructuur. Hoe dan ook zal een markt met twee spelers steeds onvoldoende concurrentie vertonen in de elektronische communicatiemarkt.

De marktanalyse van 2018 van breedband en televisie is het voorlopig sluitstuk van de uitvoering van deze strategie. In de komende jaren ligt de focus op de uitwerking van de remedies die in dat verband werden opgelegd. Er moeten nieuwe tarieven worden vastgesteld voor de toegang tot de kabelnetten en tot het FTTH-netwerk (*'Fiber to the Home'*). Het BIPT zal ook prioritair toezien op risico's van uitsluiting via prijs- en kwaliteitsvoorwaarden op de wholesale markt. Referentieaanbiddingen moeten correct en tijdig worden uitgewerkt en aan de markt beschikbaar gemaakt conform de marktanalysebesluiten.

Naast replicerbaarheid moeten alternatieve operatoren ook volop kunnen genieten van de operationele en commerciële autonomie die de marktregulering tot stand wil brengen. Innovatie moet ook kunnen komen van nieuwe of alternatieve operatoren, waarbij ze klanten moeten overtuigen om over te stappen naar een "alternatieve" dienst. Er moet bijvoorbeeld voor gezorgd worden dat de alternatieve operatoren over de middelen kunnen beschikken om zich te richten tot de verschillende segmenten van gebruikers die zullen ontstaan door de tendens naar polarisering van de markt (aankoop van "all-inaanbiddingen" of "cordcutting-aanbiddingen").

Nieuwe vormen van toegang op glasvezel zullen verder uitgewerkt moeten worden om technologische achterstand bij de alternatieve operatoren te vermijden. In functie van de technologische ontwikkelingen, zullen alternatieven voor fysieke toegang uitgewerkt worden conform het marktanalysebesluit en dit om alternatieve operatoren de beste investeringsopties te bieden.

Om de uitrol van *'Very High Capacity Networks'* (VHCN) te stimuleren zal het BIPT ook gebruik kunnen maken van de verschillende tools die aangereikt worden door de EECC: het faciliteren van co-investeringen en/of van het (virtueel) delen van netwerken, bij voorkeur op basis van commerciële akkoorden en symmetrische regulering of toegang tot civiele infrastructuur. Met het oog hierop dient het BIPT een beter zicht te krijgen op de implementatie van de Richtlijn 2014/61/EU inzake maatregelen ter verlaging van de kosten van de aanleg van elektronische communicatienetwerken met hoge snelheid, die de nieuwe Europese Commissie waarschijnlijk zal herzien. Eventueel kan het BIPT een coördinerende rol opnemen om een goede werking ervan te verzekeren. Intussen zal het BIPT ook streven om een volledig en gedetailleerd beeld te krijgen van de bestaande infrastructuur van de telecomoperatoren en (andere) nutsbedrijven die actief zijn in de uitrol van telecommunicatie-infrastructuur.

Het BIPT zal de uitrol van VHCN ook stimuleren door de nodige flexibiliteit aan de dag te leggen bij de migratie naar nieuwe netwerken en technologieën. Hierbij zal het BIPT de huidige lijn doortrekken volgens dewelke de voorspelbaarheid en transparantie van de werking van het toegangsnetwerk, op zich, de technologische evolutie ervan niet in de weg kan staan. In een context waarin zowel koper- als kabelnetwerken in volle transformatie zijn (in het geval van kabel betreft het de afbouw van analoge televisie – in het geval van koper betreft het de transformatie naar glasvezel ) zal dergelijke aanpak des te belangrijker zijn.

Op de markt van hoogwaardige toegang zal het BIPT zijn concurrentiebevorderend beleid voortzetten, waarbij het infrastructuurconcurrentie ondersteunt, waar dat mogelijk is, en concurrentie op het niveau van de diensten waarborgt, waar dat noodzakelijk is.

Het BIPT merkt op dat er een toenemende nood is aan backhaulcapaciteit om zowel vaste als mobiele netwerken te ondersteunen, onder meer voor de uitrol van 5G netwerken. Om deze redenen zal het BIPT de nodige aandacht besteden aan de beschikbaarheid van backhaulcapaciteit. Het BIPT zal in de context van 5G, waar mogelijk ook als discussieplatform fungeren om het stimuleren van site-verdeling te bevorderen - verder dan wat wettelijk voorzien is - tussen operatoren maar ook met derde partijen zoals de overheid.

Netwerkconcurrentie in de mobiele sector is een kenmerk van de Europese markten. Deze tellen minstens drie spelers met hun eigen infrastructuur (MNO). Ook in België is dat het geval met drie netwerken die kwalitatieve diensten leveren in concurrentie met elkaar (zowel retail als wholesale). Deze netwerkconcurrentie moet gekoesterd worden in het belang van kwaliteit en de innovatie die uiteindelijk de eindgebruiker ten goede komt. Zelfs als mobiele wholesale toegang nu a priori competitief is, is het noodzakelijk dat het BIPT de belangen van de MVNO's blijft monitoren. In deze context dient er bijvoorbeeld een bijzondere aandacht te worden geschonken aan de ontwikkeling van *'zero-rating'*-aanbiedingen door netwerkoperatoren welke al dan niet replaceerbaar zijn voor MVNO's op basis van de bestaande commerciële voorwaarden.

Consolidatie (in welke vorm ook) op een reeds geconcentreerde markt in België kan leiden tot een verschraving van de concurrentie en moet dus vanuit het perspectief van de regulator met argusogen bekeken worden. Dat is in de eerste plaats de taak van de Belgische en Europese mededingingsautoriteiten, waaraan het BIPT steeds bereid is om zijn expertise in de sector ter beschikking te stellen. Monitoring van de marktconcentratie houdt echter niet in dat de uitrol van vaste of mobiele netwerken niet gepaard kan gaan met een noodzakelijke samenwerking binnen de sector, vooral wat het 5G radionetwerk betreft.

De digitale economie is zich voor een stuk aan het verplaatsen naar platformen, toepassingen, cloudapplicaties en dergelijke, terwijl er slechts een beperkte zichtbaarheid is wat de activiteiten van de spelers betreft die hierin betrokken zijn. Nieuwe businessmodellen kunnen aanleiding geven tot misbruik van machtspositie en discriminatie. Stakeholders waarschuwen bijvoorbeeld voor praktijken zoals een stijgende marktconcentratie en *'vendor lock-in'* technieken, en dit ook op markten die buiten de traditionele telecommunicatiemarkten vallen (bv. clouddiensten). Daarnaast meten operatoren zich voorts in toenemende mate een rol aan als *'one-stop'*-aanbieders van toegang tot content volgens diverse modaliteiten, wat tot spanningen tussen operatoren en omroepen kan leiden.

In navolging van andere toonaangevende regulatoren zoals ARCEP (Frankrijk) , ACM (Nederland) en OFCOM (Verenigd Koninkrijk), zou het BIPT beter kunnen anticiperen op strategische/tactische zetten en innovatieve ontwikkelingen van platformen (in het bijzonder deze die het vergemakkelijken om derden in contact te brengen met elkaar en zodoende een nieuwe vorm van economische macht uitoefenen) en andere technologiespelers door het (laten) uitvoeren van studies. Zo kan bijvoorbeeld een onderzoek naar de marktwerking op het niveau van *'app-stores'*, apparaten en *'operating systems'* worden uitgevoerd in relatie tot de netneutraliteitsregels. Zulke studies kunnen opgezet worden in samenwerking met andere bevoegde autoriteiten.

Het BIPT zal ook zijn volle medewerking verlenen aan de initiatieven die genomen worden op Europees niveau om deze nieuwe spelers te analyseren in hun werking en beoogt te reguleren waar nodig, gebruik makend van onder meer de mogelijkheden die hiertoe geboden worden ingevolge de bepalingen van de EECC. Samenwerking met andere regulatoren is relevanter dan ooit gezien de verwevenheid tussen de verschillende wetgevingen die relevant zijn voor de digitale sector. De oprichting van een "club des régulateurs" zoals deze in Frankrijk en in het Verenigd Koninkrijk ("UK Regulators Network") bestaan kan een manier zijn om dit in de hand te werken, los van de huidige bilaterale uitwisselingen die er al, zijn.

Net zoals andere regulatoren stelt het BIPT zich tenslotte de vraag of de grenzen van het toezicht van een telecomwaakhond niet verlegd moeten worden. Het zal hiervoor het debat aangaan met de politieke overheden opdat de pertinentie van de huidige bevoegdheden zou worden herzien in het licht van een evoluerend digitaal landschap waarin nieuwe machtsblokken in volle ontwikkeling zijn.

## Postale sector

Het BIPT zal vanuit haar kerntaken duurzame concurrentie op de postale markt blijven ondersteunen. Hierbij zal het BIPT via de gescheiden analytische boekhouding die bpost moet voorleggen aan het BIPT een bijzondere aandacht blijven besteden aan de kostenallocaties die bpost maakt (op het universele dienst segment en op commerciële producten) en de impact ervan voor de postsector.

Het BIPT zal nauwlettend toezien op de voorwaarden die bpost aan haar grote klanten en tussenpersonen (inclusief wholesale klanten) oplegt. Voorts zal het BIPT eveneens de naleving van tarifaire principes op universele dienstproducten van dichtbij blijven monitoren om zo de verdere impact van de prijsstijgingen van bpost in perspectief te houden via het nazicht van de tarieven voor kleine gebruikers en via de toepassing van de Cross Border Verordening. Ten slotte zal het BIPT samenwerken met zijn stakeholders om de obstakels voor de ontwikkeling van de sector te identificeren.

Ter ondersteuning van deze doelstellingen zal het BIPT sterk inzetten op transparantie via haar postaal observatorium dat de evolutie van de postale markt in België schetst en via een duidelijk en up-to-date zicht op de toegangspunten tot de diverse postale netwerken ([www.postaalpunt.be](http://www.postaalpunt.be)).

## Innovatie stimuleren

### Telecommunicatie

Innovatie moet in de eerste plaats worden ondersteund door een gezonde concurrentie, waartoe alle hierboven vermelde maatregelen moeten bijdragen, waaronder de investeringen in de netwerken met zeer hoge snelheid en de beschikbaarheid van flexibele en performante wholesaleaanbiedingen.

Innovatie veronderstelt ook de voortzetting van een nauwlettend toezicht op netneutraliteit, alsook een openstelling voor nieuwe *'business models'*. Er kan daarbij specifiek worden gedacht aan de veelbelovende mogelijkheden van de vijfde generatie van mobiele diensten, die nog niet goed bekend zijn bij het grote publiek. Bij de invoering van 5G in ons land zal het BIPT oog hebben voor de verdere stimulering van innovatieve toepassingen die de ontwikkeling van *'verticals'*<sup>2</sup> ondersteunen. Het gebruik van 5G is immers niet enkel afhankelijk van operatoren maar eveneens van andere industriële spelers die de *'verticals'* moeten uitwerken op basis van 5G technologie. Hiervoor zal het BIPT optreden als facilitator bij de gesprekken tussen de verschillende stakeholders en dit met het oog op de toekomstige 5G uitrol in ons land.

De toename van elektronische communicatie en in het bijzonder het extra data verbruik zal enerzijds in principe aanleiding geven tot extra verbruik van energie en eWaste. Anderzijds zal de technologische vooruitgang (5G technologie en de trend naar dematerialisatie) ervoor zorgen dat deze ecologische uitdagingen op zijn minst deels opgevangen worden. In ieder geval zal het BIPT alle innovatieve initiatieven op dit gebied van duurzaamheid mee ondersteunen en stimuleren.

---

<sup>2</sup> Terwijl de vorige generaties van mobiele diensten ontworpen waren om algemeen tegemoet te komen aan de connectiviteitsbehoeften, zal 5G het mogelijk maken om ecosystemen te scheppen die beantwoorden aan de specifieke behoeften van elke sector (bijvoorbeeld, de automobiellindustrie, openbaar vervoer, gezondheidszorg, enz.).

### **Postale sector**

Het BIPT zal ervoor zorgen dat de marktwerking en meer bepaald het op de postmarkt brengen van innovatieve diensten niet wordt afgeremd. Het BIPT ondersteunt innovaties op de postale markt die een voordeel kunnen betekenen voor de gebruikers zoals hybride diensten, pakketautomaten of pakketbussen. Het is de doelstelling van het BIPT om dergelijke innovaties, die zowel positief zijn voor het gebruiksgemak als de *'last mile'* kost van de operator, te ondersteunen.

Het BIPT zal ook aandacht hebben voor de ontwikkeling van nieuwe hybride spelers die zich verder ontwikkelen op de verticale keten en zo mogelijkerwijs ook zelf postoperatoren worden. Het BIPT zal in die context verder toezien op de juiste definiëring van de verschillende marktspelers zodat de spelregels voor iedereen dezelfde zijn.

In het kader van haar adviseringsbevoegdheid zal het BIPT blijven ijveren voor een wetgevend kader dat een werkelijk *'level-playing-field'* creëert tussen de verschillende marktspelers. Anderzijds zal het BIPT ook, in dialoog met sector en stakeholders, een ondersteunende rol spelen bij de herdefiniëring van een universele dienst die aangepast is aan de toekomstige noden van de maatschappij.

## 7.2 Strategische as 2: gebruikers

### Bijdragen tot transparante informatie aan en bescherming van de gebruikers en sociale inclusie bevorderen

#### Telecommunicatie

##### Bijdragen tot transparante informatie aan en bescherming van de gebruikers

Het BIPT zal ervoor zorgen dat het meer communiceert met de gebruikers en zijn tools promoot (prijzvergelijker, kaarten, kwaliteitsindicatoren) met het oog op een grotere transparantie en het bevorderen van "consumer empowerment". Het zal een grotere aanwezigheid op de sociale media nastreven en de rechten van de consument bevorderen via communicatiecampagnes en een constante verbetering van de tools waarover het beschikt, alsook via de ontwikkeling van nieuwe tools.

Om evenwel te vermijden dat de consument met informatie overstelpt wordt of te moeilijke informatie krijgt, zal het BIPT de nadruk leggen op het verstrekken van nuttige informatie. Het BIPT zal streven naar meer eenvoud, zowel bij het opstellen van rechtsregels als in zijn eigen communicatie, via een realistische reglementering, raadpleging en coördinatie met andere Europese regulatoren.

Het BIPT zal gegevens blijven verzamelen die als input dienen voor zijn tools (dekkingskaarten, barometer inzake dienstkwaliteit of prijsvergelijker), en voor een permanente actualisatie zorgen wat de pertinentie van deze tools ten goede moet komen. Het BIPT zal letten op de verbetering van de bestaande tools door nieuwe technieken zoals crowdsourcing of *truck sensing* te gebruiken voor wat betreft cartografische tools. Het BIPT zal nieuwe projecten starten die zich zullen vertalen in een ecosysteem van data.

Het BIPT zal ook *'Easy Switch'* kritisch en constructief beoordelen, met de nadruk op de promotie ervan, de efficiëntie van de procedure en het gebruiksgemak.

Het BIPT zal een controle uitvoeren en kritische feedback geven over het register van betaalnummers en het gebruik van de diensten die via betaalnummers worden verstrekt. De organisatie van de nummeringsruimte van de korte nummers met toeslag die gemeenschappelijk gehouden worden door de mobiele operatoren belet een gericht beleid van blokkering, evenals het gedeelde gebruik van sommige nummers. Het BIPT zal aandacht hebben voor de reglementaire aspecten van die nieuwe problematieken.

De korte SMS-nummers gebruikt voor betalende diensten, worden toegekend aan de mobiele operatoren gezamenlijk. Uiteenlopende betalende diensten worden frequent via eenzelfde kort SMS-nummer aangeboden. Het geheel van deze praktijken bemoeilijkt een gericht beleid van blokkering van korte SMS-nummers bij misbruik of fraude. Het BIPT zal aandacht hebben voor de reglementaire aspecten van die nieuwe problematieken.

In het kader van zijn rol die tot doel heeft het open internet te garanderen zal het BIPT erop blijven toezien dat niemand wordt belet om gebruik te maken van het krachtige, positieve en vernieuwende potentieel van het internet.

Het BIPT zal eveneens van dichtbij blijven waken over een correcte toepassing van de Roaming Verordening voor wat betreft de levering van roamingdiensten binnen de EU en de EER.

Sedert 15 mei 2019 zijn de retailtarieven voor internationale communicatie (gesprekken en sms'en) geplafonneerd. Het BIPT zal toezien op de correcte toepassing van de nieuwe reglementering en zal de eventuele aanvragen voor afwijking bestuderen.

Het BIPT zal via de werkzaamheden van Berec blijven toezien op de coherente en geharmoniseerde toepassing van de Europese verordening met betrekking tot internetneutraliteit, met name in het kader van de tariefplannen met "zero rating". Desgevallend zal het de eventuele impact van "network slicing" binnen de toekomstige 5G-netwerken op de internetneutraliteit onderzoeken.

In het kader van een toekomstig verslag van BEREC zal het BIPT maatregelen ter bescherming van de gebruikers evalueren. Het zal met name toezien op de goede toepassing van deze regels, door indien nodig een beroep te doen op de procedure van administratieve sancties.

### **Sociale inclusie bevorderen**

Het is belangrijk om als regulator de digitale kloof verder te dichten opdat de transformaties in verband met de vaste en mobiele netwerken van de laatste generatie toegankelijk zouden zijn voor iedereen. De richtlijn van het Europees Parlement en de Raad tot vaststelling van het Europees wetboek voor elektronische communicatie voorziet in een reeks bepalingen inzake universele dienst. Het BIPT zal toezien op de correcte toepassing van deze nieuwe bepalingen. Zo zal het BIPT deelnemen aan de discussies binnen BEREC aangaande de door BEREC uit te vaardigen richtlijnen en *'best practices'* en zal expertise verschaffen naar aanleiding van de omzetting.

Het geografische element van de universele dienst, namelijk vaste telefonie en functionele internettoegang (tegen 1 Mbps) wordt momenteel door de markt verstrekt. Dat betekent dat daarvoor geen aanbieder van de universele dienst is aangewezen. Via zijn jaarlijkse monitoring gaat het BIPT na of het ontbreken van een aanbieder invloed heeft op de beschikbaarheid, de kwaliteit en de betaalbaarheid van de dienst. Het BIPT zal doorgaan met die monitoring en nauw blijven toezien op de verstrekking van het geografische element door de markt, met aandacht voor het wegwerken van de witte zones. Gezien de technologische evoluties zal het BIPT denkwerk aanvatten om te komen tot de herziening van de functionele internettoegang, die nu vastgesteld is op 1 Mbps.

Het BIPT zal allereerst zijn inspanningen voortzetten met het oog op een betere voorlichting van de consumenten over de sociale tarieven. Deze tariefkortingen moeten immers maximale zichtbaarheid en gebruiksgemak genieten, opdat eventuele rechthebbenden er toegang toe kunnen hebben. Vervolgens zal het BIPT de computerapplicatie van de sociale tarieven "STTS" verder ontwikkelen, waarmee een deel van de aanvragen voor sociale tarieven automatisch behandeld kunnen worden. De vlotte werking van deze toepassing is van fundamenteel belang, omdat daardoor de procedure voor de toekenning van sociale tarieven kan worden vereenvoudigd en verkort.

Het BIPT zal de omzetting in nationaal recht van de Europese richtlijn van 17 april 2019 betreffende de toegankelijkheid van producten en diensten van nabij volgen. Deze recente richtlijn heeft tot doel de toegang voor personen met een handicap tot bepaalde producten en diensten te vergemakkelijken, gegeven het feit dat ze onder andere doelt op elektronische-communicatiediensten, alsook op toestellen die worden gebruikt in het kader van elektronische-communicatiediensten.

### **Postale sector**

Het BIPT zal de behoeften van de consumenten aangaande de postale diensten blijven monitoren met het oog op een eventuele modernisering van de universele postdienst. Het debat rond de herziening van de universele postdienst zal tevens gevoerd worden in de context van de herziening van de postrichtlijn. Het BIPT zal de voorkeuren van gebruikers bestuderen en zo nagaan welke universele postdienst in de toekomst nog verwacht wordt. Hierbij zal het BIPT ook verifiëren wat de eventuele netto kostprijs is van de universele postdienst, rekening houdende met immateriële en marktvoordelen, en in welke mate deze netto kostprijs een onredelijke last zou uitmaken.

Het BIPT zal verder inzetten op een hogere mate van transparantie van de postale e-commerce-producten. Hierbij zal elke geïnteresseerde, parallel aan de website [www.postaalpunt.be](http://www.postaalpunt.be), toegang hebben tot basisinformatie van deze postale e-commerce-producten zoals de tarieven en basiskenmerken en de afmetingen en verzendingstermijnen. Deze transparantie zal ook betrekking hebben op de kwalitatieve en kwantitatieve voorwaarden van pakketbezorging aangezien de gebruiker vandaag immers nog te vaak slecht geïnformeerd is. Er zal meer transparantie zijn over het aanbod op de postmarkt en over de beschikbare tarieven van deze verschillende pakketleveranciers.

Daarenboven heerst er onduidelijkheid over de rechten van de ontvanger die doorgaans geen klant is bij de leverancier maar wel het mogelijke slachtoffer van een slechte dienstkwaliteit. Het BIPT wenst hier beterschap

in te brengen door maatregelen te nemen die de transparantie verhogen en mogelijk ook voorstellen te formuleren rond de rechten van alle postgebruikers.

De postsector heeft als uitdaging zich te moeten aanpassen aan nieuwe trends en gewoontes van postgebruikers, of nog, nieuwe vereisten inzake distributie, bv. in stadcentra, die worden ingevoerd ter realisatie van de klimaatdoelstellingen. Het BIPT zal als facilitator optreden in nieuwe discussies die rond deze thema's kunnen ontstaan.

Het BIPT zal ten behoeve van de gebruikers controles uitvoeren betreffende de inachtneming van het reglementaire kader door de actieve postale operatoren. Daarenboven zal het BIPT nauwlettend toezien op de kwaliteit van de geleverde postale diensten alsook de klantentevredenheid controleren.

## Zorgen voor een betrouwbare omgeving

De samenleving wordt meer en meer afhankelijk van digitale communicatie. Deze digitale communicatie is op zijn beurt afhankelijk van systemen die dankzij ontwikkelingen zoals softwarisatie en virtualisatie steeds meer mogelijkheden bieden, maar ook een hogere complexiteit met zich mee brengen. De samenleving heeft dus nood aan veilige netwerken die op een betrouwbare manier beheerd worden. Dit geldt in het bijzonder voor de kritieke telecominfrastructuur en de essentiële diensten die erover aangeboden worden en die beschikbaar moeten zijn. Zij vormen immers de ruggengraat van onze digitale samenleving.

Eenzijds zal het risicolandschap de komende jaren wijzigen met betrekking tot de vertrouwelijkheid, integriteit en beschikbaarheid van de netwerken en de gegevens die erover verstuurd worden. Anderzijds is het belangrijk te leren uit fouten van het verleden.

Om de groeiende uitdagingen aan te gaan, zal het BIPT zijn samenwerking met de sector verhogen om de risico's, zowel de huidige als de toekomstige, op een gestructureerde manier in kaart te brengen en tegen te gaan. Wanneer er zich toch een incident voordoet, hecht het BIPT veel belang aan een degelijke rapportering en opvolging ervan. Het BIPT zal in overleg met de operatoren en andere betrokken partijen werken aan *'best practices'* rond veiligheid en indien nodig zal het BIPT maatregelen opleggen.

Het BIPT houdt ook de vinger aan de pols van het wettelijk kader en zal wanneer nodig aanpassingen voorstellen. Alle betrokkenen hebben immers voordeel aan een wettelijk kader dat goed is afgestemd op de technologische mogelijkheden en uitdagingen. Vanuit deze optiek zal BIPT ook de Europese evoluties inzake cyberveiligheid nauw opvolgen, met name inzake de veiligheidsrisico's die geïdentificeerd werden in 5G-netwerken.

Het is belangrijk dat zelfs in extreme omstandigheden of tijden van crisis de burgers en de overheden nog efficiënt met en tussen elkaar kunnen communiceren. Het BIPT zal zijn samenwerking met de sector en andere overheidsdiensten verderzetten zodat de verschillende crisiscellen en -plannen goed op elkaar afgestemd kunnen worden.

Behalve een bijdrage aan de veiligheid van de netwerken zal het BIPT ook een bijdrage aan de veiligheid van de samenleving leveren. Reeds in het verleden was het BIPT een facilitator in gesprekken tussen telecomoperatoren en politie-, inlichtingen- en veiligheidsdiensten. Met de steeds complexer wordende technologie, zal het BIPT met zijn expertise deze dialoog verder faciliteren.

## 7.3 Strategische as 3: schaarse middelen

Het BIPT verdeelt de schaarse middelen, namelijk de radiofrequenties en de nummers, om een zo doeltreffend mogelijk gebruik ervan te garanderen. Het vervult ook de rol van "etherpolitie" om een einde te maken aan elke vorm van schadelijke interferentie. Het controleert het elektromagnetische spectrum, de operatoren en de apparatuur.

De controleteams zullen ook werken aan het ontwikkelen van hun monitoringcapaciteit en het ondersteunen van het gehele Instituut in zijn controletaken.

Als beheerder van de schaarse middelen, dient het BIPT toe te zien op het optimale gebruik ervan volgens coherente voorwaarden, teneinde situaties van hamstering, ondermaats gebruik of kunstmatig gecreëerde schaarste te vermijden. Het zal erover waken dat deze middelen gepast worden gewaardeerd.

### Schaarse middelen beheren

#### Nummeringsruimte

Het beheer van het nummerplan zal worden verdergezet in een context die steeds complexer wordt.

Zo zullen aanpassingen worden vereist aan het regelgevend kader omdat aanvragen voor het gebruik van nummeringsmiddelen meer verscheidenheid vertonen, bijvoorbeeld aanvragen door niet-operatoren, extraterritoriaal gebruik van nummers en vervaging tussen vroeger goed afgelijnde telecomdiensten. Prioriteit zal worden gegeven aan beleidsmaatregelen om een mogelijke 'lock-in' van gebruikers tegen te gaan. Hierbij zal zoveel mogelijk worden samengewerkt met andere regelgevende instanties om een gemeenschappelijke aanpak te definiëren.

Verhoogde aandacht zal worden gegeven om fraude en misbruik van nummeringsmiddelen op een doeltreffende en pragmatische manier te verminderen. Het toezicht op het gebruik van nummeringsmiddelen wordt verhoogd. Er zal worden onderzocht of nieuwe technologieën hiervoor kunnen worden ingezet. Dit zou moeten resulteren in een verhoogd vertrouwen in elektronische communicatie. Daarnaast zal worden onderzocht of het gebruik van blockchaintechnologie kan bijdragen tot een efficiëntere implementatie van nummeroverdraagbaarheid.

Het BIPT zal zich inspannen zodat België haar wereldwijde koppositie inzake IPv6- penetratie eveneens in het kader van de 5G-uitrol zal behouden. Verder zal toegezien worden dat de beheerder van het Belgische topniveaudomein .be de hoogst mogelijke standaarden bereikt om misbruiken van .be domeinnamen te minimaliseren in lijn met de beste ICANN- praktijken.

#### Radiospectrum

De strategie inzake radiospectrum is afgestemd op de internationale werkzaamheden binnen Europees verband, waarbij gestreefd wordt naar een geharmoniseerd gebruik van het spectrum binnen de EU.

Het BIPT waakt over de implementatie van geharmoniseerde voorwaarden voor spectrumtoegang op Belgisch niveau om een efficiënt gebruik van het radiospectrum te waarborgen en om de interoperabiliteit van radioapparatuur en communicatiediensten mogelijk te maken. Hierbij zullen de technologisch neutrale gebruiksrechten een essentiële rol spelen. Zo moeten op termijn alle frequentiebanden waarvoor gebruiksrechten gegeven werden openstaan voor 5G. Een flexibel spectrum management met onder andere een mogelijkheid tot gedeeld gebruik van spectrum en het verhandelen van spectrum zal noodzakelijk zijn.

De voornaamste projecten inzake het beheer van het radiospectrum voor de periode 2020-2022 zijn vooreerst de vernieuwing van de huidige gebruiksrechten van de frequentiebanden op 900MHz, 1800 MHz en 2100 MHz, die aflopen op 15 maart 2021.

De uitrol van 5G is onontbeerlijk om ervoor te zorgen dat consumenten en bedrijven kunnen profiteren van de digitalisering in alle industriële sectoren in België. Gezien het strategisch belang van 5G voor onze economie, stelt het BIPT alles in het werk om ervoor te zorgen dat er juiste voorwaarden bestaan voor de toewijzingsprocedure van een aantal nieuwe frequentiebanden (700 MHz, 1500 MHz en 3600 MHz), die voor 5G aangeduid werden.

Andere belangrijke aandachtspunten voor het BIPT zullen de opvolging van de elektromagnetische stralingsnormen zijn en bepaalde duurzaamheidsmaatregelen, bijvoorbeeld in verband met de energieconsumptie van 5G-netwerken. Het zal zijn technische bijstand verlenen aan de betrokken belanghebbende partijen om netwerkverzadiging te vermijden.

Verder zal het BIPT voldoende aandacht besteden aan het openstellen van initiatieven die private LTE/5G vergunningen mogelijk maken, evenals aan de implementatie van de resultaten van de World Radiocommunication Conference '19, vooral met betrekking tot de millimetrische frequentiebanden voor 5G.

## 7.4 Strategische as 4: efficiënte werking

### Een toegankelijke en toekomstgerichte werking verzekeren

Een efficiënte werking van het BIPT wordt in de eerste plaats gehaald dankzij de inzet van haar personeel. Hiervoor werken alle personeelsleden samen in een positieve sfeer over de verschillende diensten heen. De resultaten van het werk zijn zowel te danken aan de werking van de specifieke verticale diensten als aan de verschillende horizontale diensten die instaan voor de ondersteuning van de organisatie op talrijke gebieden.

Dankzij de publicatie van het strategisch driejarenplan, de werkplannen en de jaarverslagen zorgt het BIPT voor een transparantie in verband met zijn doelstellingen, zijn verwezenlijkingen, zijn financiering en zijn resultaten. In de dagelijkse praktijk zal het BIPT transparant met de pers communiceren rond belangrijke gebeurtenissen.

Het BIPT zal tevens trachten om zijn werking nog meer bekend te maken bij het grote publiek, o.a. door gerichte berichten te plaatsen via sociale media. De lancering van zijn nieuwe website dient eveneens te zorgen voor een toegankelijker verspreiding van de bij het BIPT beschikbare nuttige en relevante informatie.

Het BIPT wil verder de dialoog met zijn stakeholders aanhouden om een efficiënte regulering tot stand te brengen.

Via specifieke Innovatietafels wil het zijn kennis delen met diverse economische en maatschappelijke sectoren die zich door de geplande uitrol van de 5G mobiele netwerken in de toekomstige data economie in grote mate verder zullen digitaliseren en interconnecteren.

Inzake de nieuwe digitale uitdagingen en innovatieve toepassingen gelieerd aan e-commerce, duurzaamheid, veiligheid van de digitale infrastructuur, big data, IoT-toepassingen, artificiële intelligentie en verdere ontwikkelingen van platformen houdt het BIPT een open blik. Het BIPT wil hiervoor zijn technische en economische expertise aanwenden voor het monitoren van verschillende (technische) aspecten, het helpen uitwerken van actieplannen en een duidelijke en aangepaste regulerende omkadering, zodat effectief kan worden opgetreden bij mogelijk ongeoorloofd gebruik van gegevens, veiligheidsrisico's, economische machtsvorming door internationale spelers (bijv. via platformen en applicaties). Een dialoog met andere toezichthouders is hierbij aangewezen, teneinde een gefragmenteerde aanpak in de EU te vermijden.

Wat media betreft, kan Brussel een belangrijk mediapool worden voor internationale spelers die tot geen van de beide aanwezige taalgemeenschappen in Brussel behoort (o.a. in het licht van de Brexit-ontwikkelingen). In deze context zal het BIPT haar rol als mediaregulator ten volle spelen en de nodige capaciteit ter beschikking stellen van deze activiteit.

Het gehanteerde boetebeleid zal verder worden uitgewerkt met het oog op verduidelijking, coherentie en in opvolging van de maturiteit van het reglementair kader.

Zonder de behoeften en de specifieke expertise van de verschillende sectoren te loochenen, wil het BIPT ook nauwer samenwerken met andere regulatoren die een mogelijk gebrek hebben aan middelen of mankracht, voor zover de regulering in kwestie verwant is aan de opdrachten van toezicht op de concurrentie en bescherming van de consument.

Op Europees en internationaal niveau wil het BIPT een actieve rol spelen bij de opstelling van regulering en zijn belangrijke rol als expert voortzetten in de internationale organisaties voor post en telecommunicatie. In het bijzonder zal het BIPT de komende jaren een leidende rol opnemen binnen BEREC. Zo werd Michel Van Bellinghen, voorzitter van het BIPT, begin oktober verkozen als voorzitter van BEREC in 2021. Concreet betekent dit dat hij vanaf 2020 vicevoorzitter zal worden en dat het BIPT zal meewerken aan het beheer van de grote Europese projecten inzake elektronische communicatie. Het BIPT zal mee richting geven aan de agenda van het orgaan en zal zo een centrale rol spelen in de bepaling van de doelstellingen, alsook in de leiding van de werkzaamheden.

## Een aantrekkelijke werkgever zijn

Op vlak van digitalisering, organisatiebeheersing en interne controle zet het BIPT zijn inspanningen voort in navolging van wat op federaal niveau zal worden ingevoerd om zo een moderne en efficiënte werkomgeving te creëren. Het BIPT zal verdere stappen zetten op vlak van modernisering van zijn HR-beleid binnen het vastgelegde kader en in opleidingen blijven voorzien volgens de behoeften van de diensten en individuele medewerkers.

Het BIPT zal bij zijn werking rekening houden met duurzaamheidsfactoren en de impact op zijn omgeving.

## 8. ONZE EVALUATIE

Het BIPT voert een periodieke evaluatie uit van de operationele doelstellingen en projecten van het jaarlijkse werkplan. Deze evaluatie gebeurt via een follow-up van de vooropgestelde kritieke prestatie-indicatoren van de projecten. Een presentatie van deze evaluatie wordt besproken met verschillende stakeholders (parlement, stakeholdersmeeting). Deze evaluaties van het werkplan worden per operationele doelstelling weergegeven in het jaarverslag van het BIPT.

Het BIPT zal per geval de gebeurtenissen op de markten evalueren die voortvloeien uit een besluit van het BIPT.

Het BIPT zal er rekening mee houden dat deze resultaten ook beïnvloed zullen worden door de ontwikkeling van de omgeving, de verwachtingen van de gebruikers, de dienstenaanbieders, de markten en de Europese agenda.