



**BELGISCH INSTITUUT VOOR POSTDIENSTEN
EN TELECOMMUNICATIE**

**RAADPLEGING DOOR DE RAAD VAN HET BIPT
VAN 21 NOVEMBER 2011
BETREFFENDE
BEPAAALDE HUIDIGE EN TOEKOMSTIGE UITDAGINGEN
BETREFFENDE OPROEPEN GERICHT AAN
DE NOODDIENSTEN DIE TER PLAATSE HULP BIEDEN**

Werkwijze om reacties op dit document door te sturen :

Antwoordtermijn : **MAANDAG 30 JANUARI 2012** om 17:00 uur (**DATUM VERLENGD !**)

Aanspreekpunt : Rudi SMET, eerste ingenieur-adviseur
rudi.smet@bipt.be
Tel. : 02 226 87 56

Antwoordadres per e-mail : emergencyservices@bipt.be

Antwoorden dienen elektronisch te worden verzonden.

Op het document moet duidelijk worden aangegeven wat vertrouwelijk is.

Met te laat ingediende antwoorden wordt geen rekening gehouden.

Gelieve uw antwoord per e-mail te sturen.

INHOUDSOPGAVE

I.	VOORWERP VAN DE RAADPLEGING.....	3
II.	DOEL VAN DE RAADPLEGING.....	5
III.	UITDAGINGEN	6
IV.	BEPAAALDE UITDAGINGEN VOORTVLOEIEND UIT DE BESTAANDE OF TOEKOMSTIGE WETGEVING BETREFFENDE NOODOPROEPEN GERICHT AAN DE NOODDIENSTEN	8
A.	HUIDIGE BELGISCHE WETGEVING BETREFFENDE DE OPROEPEN NAAR DE NOODDIENSTEN.....	8
B.	RICHTLIJN 2009/136/EG EN OMZETTING IN BELGISCH RECHT	9
	<i>De wijzigingen aangebracht door deze richtlijn.....</i>	<i>9</i>
	<i>De omzetting van richtlijn 2009/136/EG in Belgisch recht.....</i>	<i>11</i>
C.	TOEGANKELIJKHEID, BEREIKBAARHEID EN PRIORITEIT	11
	<i>Voice over IP.....</i>	<i>11</i>
	<i>Bedrijfsnetwerken en toegankelijkheid van de nooddiensten.....</i>	<i>12</i>
	<i>Personen met een handicap - andere dan elektronische spraakcommunicatiediensten.....</i>	<i>13</i>
D.	LOKALISATIE EN ROUTERING.....	14
	<i>Bedrijfsnetwerken en lokalisatie</i>	<i>14</i>
	<i>Virtuele bedrijfsnetwerken (VPN).....</i>	<i>15</i>
	<i>Nomadische diensten die gebruik maken van IP-technologie en lokalisatie</i>	<i>15</i>
E.	IDENTIFICATIE.....	19
F.	SMS-100-101-112.....	20
	Voorafgaande opmerking :	20
	<i>Elektronisch tekstbericht op GSM-netwerken (SMS).....</i>	<i>20</i>
	<i>Real Time Texting.....</i>	<i>21</i>
V.	HET EUROPESE e-CALL PROJECT	22
VI.	116117.....	24
	<i>De niet dringende medische hulpverlening in België</i>	<i>24</i>
	<i>Een enig nationaal nummer voor de niet dringende medische hulpverlening en Europese harmonisering.....</i>	<i>24</i>
VII.	PUKKELPOP	26
	<i>Wat er gebeurde.....</i>	<i>26</i>
	<i>De denkpistes na Pukkelpop voor wat elektronische communicatie aangaat.....</i>	<i>26</i>
	<i>Mogelijke scenario's.....</i>	<i>27</i>
VIII.	SAMENVATTENDE TABEL	28

I. VOORWERP VAN DE RAADPLEGING.

De onderwerpen die het voorwerp uitmaken van deze raadpleging kunnen als volgt opgesplitst worden :

1° Bepaalde uitdagingen op het vlak van bereikbaarheid en toegankelijkheid van de beheerscentrales van de nooddiensten die ter plaats hulp bieden, prioritisering en routing van de noodoproep, lokalisatie en identificatie van de oproeper die voortvloeien uit de regelgeving betreffende de oproepen gericht aan die nooddiensten en in het bijzonder uit de volgende recente of toekomstige wetgevingen :

a. recente wetgeving :

- het zenden van een elektronisch noodbericht naar de 112-centra ingevolge de wet van 29 april 2011 houdende oprichting van de 112-centra en het agentschap 112 (hierna de wet van 29 april 2011);
- het zenden van een elektronisch tekstbericht (SMS) naar de beheerscentrales van de nooddiensten die ter plaatse hulp bieden, hierna "SMS-100-101-112"¹ genoemd, zoals ingevoegd in artikel 107 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie (hierna WEC) door het op 20 juli 2011² in de Kamer van Volksvertegenwoordigers goedgekeurde wetsontwerp ;

b. toekomstige wetgeving : de omzetting van de Europese richtlijn 2009/136/EG naar Belgisch recht, meer bepaald de bepalingen van deze richtlijn die de nooddiensten betreffen.

2° Een project dat tot doel heeft de bereikbaarheid en toegankelijkheid van de beheerscentrales van de nooddiensten die ter plaatse hulp bieden uit te breiden : het Europese eCall-project.

3° Projecten en ideeën die tot doel hebben de bereikbaarheid en toegankelijkheid van de beheerscentrales van de nooddiensten die ter plaatse hulp bieden onrechtstreeks te verbeteren door oproepen die niet echt noodoproepen zijn af te leiden naar andere diensten of oproepnummers waardoor de noodnummers zelf minder belast worden. Daarom worden in deze raadpleging de volgende initiatieven behandeld :

- a. het geplande enige oproepnummer 116117 voor de niet-dringende medische hulpverlening verzekerd door de wachtdienst van de geneesheren ;
- b. het project om voor situaties als zich voorgedaan hebben tijdens Pukkelpop in augustus 2011, een enig oproepnummer te creëren dat toelaat informatie achter te

¹ Met "SMS100-101-112" wordt verwezen naar de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie en mag niet verward worden met de bepalingen van de wet van 29 april 2011 houdende oprichting van de 112-centra en het agentschap 112.

² Op 20 juli 2011 werd een wetsontwerp tot wijziging van artikel 107 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie goedgekeurd in de Kamer van Volksvertegenwoordigers ; dit werd niet geëvokeerd door de Senaat waardoor deze wet binnenkort gepubliceerd kan worden en in werking treden.

laten en te verkrijgen over personen die zich in het getroffen gebied bevinden doch die geen dringende medische of andere bijstand nodig hebben.

Dit document heeft alleen betrekking op de nooddiensten die ter plaatse hulp bieden en niet op de nooddiensten die op afstand hulp bieden. De nooddiensten die ter plaatse hulp bieden worden in dit document verder afgekort vermeld als “de nooddiensten”.

II. DOEL VAN DE RAADPLEGING

Deze raadpleging heeft NIET tot doel commentaren of opinies te verzamelen over de omzetting van de in dit document vermelde Europese richtlijnen naar Belgisch recht.

Deze raadpleging heeft NIET tot doel commentaren of opinies te verzamelen over de in dit document vermelde Belgische regelgeving, in het bijzonder de wet van 29 april 2011, noch over het op 20 juli 2011 in de Kamer van Volksvertegenwoordigers goedgekeurde wetsontwerp dat artikel 107 WEC wijzigt.

Deze raadpleging heeft WEL tot doel te polsen naar de technische, procedurele en organisatorische maatregelen of oplossingen om de door de vragen naar voren gebrachte uitdagingen op te vangen.

Het feit dat sommige vragen worden gesteld betekent niet noodzakelijk dat hierover reeds een regelgevend initiatief genomen is of gepland is er één te nemen: sommige zijn gerelateerd aan ideeën waarvoor wordt nagegaan of het deze in België wel van toepassing zouden kunnen zijn.

III. UITDAGINGEN

Wanneer een burger in nood is en dringend politie, brandweer of medische diensten (de nooddiensten die ter plaatse hulp bieden) nodig heeft en daarvoor het oproepnummer 100, 101 of 112 belt, verwacht deze een zo snel en adequaat mogelijk reactie van de nooddiensten. De oproepcentrale van de nooddienst is dus de eerste cruciale schakel in de hulpverleningsketen. De nooddiensten kunnen de dienstverlening tot op een bepaald niveau zelf verwezenlijken, maar voor een groot deel hebben zij nood aan de medewerking van de operatoren, en dit vooral voor het garanderen van een aantal veiligheidswaarborgen. Deze veiligheidswaarborgen situeren zich vooral op het vlak van de identificatie van de oproeper en de correcte routing van de verschillende soorten spraakoproepen, alsook op het bieden van een aantal garanties inzake aflevering en prioritisering. Zonder deze waarborgen is de oproepcentrale een auto die wel al kan rijden maar nog niet over een veiligheidsgordel beschikt. De vraag stelt zich of dit nog wel langer verantwoord is.

Het grote publiek heeft de verwachting dat wanneer het iets ter hand neemt dat op een telefoon lijkt (vast of mobiel) en een noodnummer draait, in het bijzonder voor 100, 101 of 112, de beheerscentrales van de nooddienst inderdaad aan de lijn te krijgen en vervolgens binnen een (zeer) korte tijdspanne inderdaad hulp ter plaatse te krijgen. Intrinsiek hieraan is de verwachting dat deze oproepen voorrang zouden krijgen op alle andere oproepen.

Om aan deze verwachting te kunnen voldoen moeten de oproepcentrales van de nooddiensten eerst en vooral toegankelijkheid³ bieden via het toestel dat de oproeper ter hand neemt en vervolgens moeten de nooddiensten in staat zijn de oproeper te lokaliseren, want hoe kan anders hulp ter plaatse gestuurd worden gelet op het feit dat soms niet tot een gesprek wordt gekomen tussen oproeper en nooddiensten (de zogenaamde "stille oproepen").

In het verleden bleek voor verschillende types van elektronische communicatiediensten en -technologiën en om diverse redenen dat de verwachting van het grote publiek niet werd ingelost.

De uitdagingen die voortvloeien uit de actuele (recente) Belgische wetgeving i.v.m. noodoproepen (punt IV.a) en uit de omzetting in Belgisch recht van Europese richtlijn 2009/136/EG (punt IV. b) zijn de volgende :

- toegankelijkheid en bereikbaarheid van de nooddiensten en prioriteit van de noodoproep (punt IV.c) ;
- lokalisatie van de oproeper bij een noodoproep en routing van de noodoproep (punt IV.d) ;
- identificatie van de oproeper bij een noodoproep (punt IV.e).

In veel gevallen zijn deze uitdagingen met elkaar verweven.

³ Onder toegankelijkheid moet de mogelijkheid van een gebruiker verstaan worden de noodnummers te kunnen vormen. Onder bereikbaarheid moet die eigenschap van een elektronisch communicatienetwerk of -dienst verstaan worden, dat een noodoproep op zulkdanige wijze wordt behandeld dat de noodoproep bij de correcte beheerscentrale van de nooddiensten wordt afgeleverd.

Het specifieke geval van de mogelijkheid om een elektronisch noodbericht naar de 112-centra te sturen wordt ook in deze tekst behandeld (punt IV.c).

Deze raadpleging richt zich tot alle betrokkenen om informatie, commentaren en opinies te verzamelen om op een efficiënte en de meest geëigende manier voor de Belgische situatie de uitdagingen die bij de bestaande en op stapel staande regelgeving en projecten ontstaan, aan te gaan.

Voor SMS-100-101-112 (punt IV.f) wordt de sector gevraagd zijn visie, vastgestelde moeilijkheden en mogelijke oplossingen aan te brengen voor de implementatie ervan.

Naar de nabije toekomst toe wordt door de gestelde vragen nagegaan in hoeverre de operatoren reeds in staat zijn in het geplande Europese eCall-project te stappen (punt V).

Eén van de maatregelen is de bereikbaarheid van de niet-dringende medische hulpverlening door de wachtdienst van geneesheren te verbeteren en te optimaliseren. Een enig nummer voor heel België voor de geneesheer van wacht is dan ook bevorderlijk voor de werking ervan en de kennis ervan bij de bevolking (punt VI).

Een aantal van de gestelde vragen vloeien voort uit discussies die het BIPT heeft gehad naar aanleiding van gebeurtenissen in het verleden, zoals Pukkelpop op 18 augustus 2011, met de nooddiensten en organisaties die van nabij of van ver erbij waren betrokken en de daarbij op het vlak van elektronische communicatie ontmoette moeilijkheden. Uit het Pukkelpopincident is vastgesteld dat maatregelen moeten genomen worden om de elektronische communicatienetwerken en -diensten te ontlasten om de bereikbaarheid van de nooddiensten te garanderen tijdens dergelijke gebeurtenissen (punt VII).

IV. BEPAALDE UITDAGINGEN VOORTVLOEIEND UIT DE BESTAANDE OF TOEKOMSTIGE WETGEVING BETREFFENDE NOODOPROEPEN GERICHT AAN DE NOODDIENSTEN

A. HUIDIGE BELGISCHE WETGEVING BETREFFENDE DE OPROEPEN NAAR DE NOODDIENSTEN

Voor de bestaande wetgeving wordt verwezen naar huidig artikel 107 WEC. De nadruk wordt in deze afdeling gelegd op de recente Belgische wetgeving.

Op 23 mei 2011 werd in het Belgisch Staatsblad de wet van 29 april 2011 houdende oprichting van de 112-centra en het agentschap 112 (hierna de wet van 29 april 2011), gepubliceerd. Het eerste lid van artikel 4⁴ van deze wet luidt als volgt :

"Doven of slechthorenden, alsook mensen met een andere handicap waardoor zij onmogelijk met een spraaktoestel een noodnummer kunnen oproepen, kunnen aan de 112-centra een elektronisch noodbericht sturen."

De in artikel 4 van de wet van 29 april 2011 voorziene mogelijkheid wordt hierna "elektronisch noodbericht naar 112-centra" genoemd. Uit de parlementaire werken blijkt dat de initiatiefnemers van deze wet duidelijk alle moderne communicatiewijzen beoogden, zowel de verbale zoals bijvoorbeeld skype als de non-verbale zoals bijvoorbeeld elektronische post, "chat", MMS, sociale netwerken, enz.

Artikel 4 van deze wet is van toepassing op alle operatoren die mobiele of vaste diensten aanbieden.

De 112-centra worden in die wet als volgt gedefinieerd : "de organisatiestructuur waarin de hulpdiensten van de medische discipline, de politie en de civiele veiligheid de oproepen, die bestemd zijn voor de hulpdiensten, behandelen".

Op 20 juli 2011 keurde de kamer van Volksvertegenwoordigers een wijziging van het artikel 107 WEC goed waardoor de beheerscentrales van de nooddiensten die ter plaatse hulp bieden bereikbaar dienen te zijn per (elektronisch) tekstbericht (onder andere SMS) op hun noodnummers door de doven of slechthorenden, alsook personen met een andere handicap waardoor zij onmogelijk met een spraakoproep een noodnummer kunnen bereiken. Deze wet werd niet geëvokeerd door de Senaat en de publicatie ervan wordt binnenkort verwacht. De nieuw ingevoerde bepaling is alleen van toepassing op operatoren die mobiele diensten aanbieden.

De voorgaande Belgische wetgevende initiatieven breiden de toegankelijkheid van de nooddiensten voor personen met een handicap, via elektronische communicatienetwerken en -diensten aanzienlijk uit.

⁴ Art. 16 van deze wet stelt het volgende: " De Koning bepaalt de datum van inwerkingtreding van de artikelen [...], 4, [...] van deze wet." Tot op heden is dergelijk koninklijk besluit nog niet gepubliceerd.

B. RICHTLIJN 2009/136/EG en OMZETTING IN BELGISCH RECHT

De wijzigingen aangebracht door deze richtlijn

In het Publicatieblad van de Europese Unie verscheen op 18 december 2009 de richtlijn 2009/136/EG van het Europees Parlement en de Raad van 25 november 2009 tot wijziging van Richtlijn 2002/22/EG inzake de universele dienst en gebruikersrechten met betrekking tot elektronische communicatienetwerken en -diensten, Richtlijn 2002/58/EG betreffende de verwerking van persoonsgegevens en de bescherming van de persoonlijke levenssfeer in de sector elektronische communicatie en Verordening (EG) nr. 2006/2004 betreffende samenwerking tussen de nationale instanties die verantwoordelijk zijn voor handhaving van de wetgeving inzake consumentenbescherming (hierna Richtlijn 2009/136/EG⁵).

Onder andere heeft Richtlijn 2009/136/EG artikel 26 van de Richtlijn “universele dienst”⁶ grondig gewijzigd. De nieuwe tekst van artikel 26 luidt nu als volgt (de ingevoerde wijzigingen werden in de hierna volgende tekst onderlijnd (nieuwe bepaling) of doorstreept (opgeheven tekst)) :

“Artikel 26

Noodhulpdiensten en het uniforme Europese alarmnummer

1. De lidstaten zorgen ervoor dat alle eindgebruikers ~~van openbare telefoondiensten [van de in lid 2 bedoelde dienst]~~, inclusief gebruikers van openbare betaaltelefoons, ~~naast eventuele andere nationale alarmnummers zoals bepaald door de nationale regelgevende instanties, ook kosteloos hulpdiensten kunnen oproepen via het uniforme Europese alarmnummer „112”. kosteloos en zonder dat zij daarvoor een betaalmiddel hoeven te gebruiken~~ noodhulpdiensten kunnen oproepen via het uniforme Europese alarmnummer „112” en via eventuele nationale alarmnummers zoals bepaald door de lidstaten.
2. De lidstaten zorgen ervoor ~~dat oproepen via het uniforme Europese alarmnummer „112” naar behoren worden beantwoord en behandeld op de wijze die het meest geschikt is voor de nationale organisatie van hulpdiensten en die binnen de technologische mogelijkheden van de netwerken valt. er in overleg met de nationale regelgevende instanties, de noodhulpdiensten en de aanbieders voor dat ondernemingen die eindgebruikers een elektronischecommunicatiedienst aanbieden voor uitgaande nationale gesprekken naar een nummer of een aantal nummers in een nationaal telefoonnummerplan, toegang verschaffen tot noodhulpdiensten.~~
3. De lidstaten zorgen ervoor dat ~~ondernemingen die openbare telefoonnetwerken exploiteren, voorzover dat technisch haalbaar is voor alle oproepen van het Europese alarmnummer112” informatie over de locatie van de oproeper ter beschikking stellen van de instanties die noodsituaties behandelen. oproepen via het uniforme Europese alarmnummer „112” naar behoren worden beantwoord en behandeld op de wijze die het meest geschikt is voor de nationale organisatie~~

⁵ Publicatieblad nr. L 337 van 18/12/2009, blz. 11.

⁶ Richtlijn 2002/22/EG inzake de universele dienst en gebruikersrechten met betrekking tot elektronische communicatienetwerken en -diensten.

van noodhulpdiensten. Dergelijke oproepen worden ten minste zo snel en doeltreffend beantwoord en behandeld als oproepen via de eventueel nog bestaande nationale alarmnummers.

4. De lidstaten zorgen ervoor dat de burgers adequaat worden ingelicht over het bestaan en het gebruik van het Europese alarmnummer „112”. de toegang voor eindgebruikers met een handicap tot noodhulpdiensten gelijkwaardig is aan die van andere eindgebruikers. Maatregelen die worden genomen om te waarborgen dat eindgebruikers met een handicap toegang hebben tot noodhulpdiensten wanneer zij in andere lidstaten reizen, zijn zoveel mogelijk gebaseerd op Europese normen of specificaties die overeenkomstig het bepaalde in artikel 17 van Richtlijn 2002/21/EG (kaderrichtlijn) zijn bekendgemaakt, zonder te beletten dat de lidstaten aanvullende voorschriften vaststellen met het oog op de in dat artikel vermelde doelstellingen.
5. De lidstaten zorgen ervoor dat de betrokken ondernemingen locatiegegevens over de beller kosteloos beschikbaar stellen aan de instantie die noodhulpoproepen beheert, zodra die instantie de oproep ontvangt. Dit geldt voor alle oproepen naar het uniforme Europese alarmnummer „112”. De lidstaten kunnen deze verplichting uitbreiden tot oproepen naar nationale alarmnummers. De bevoegde regelgevende instanties stellen criteria vast voor de nauwkeurigheid en betrouwbaarheid van de verstrekte locatiegegevens over de beller.
6. De lidstaten zorgen ervoor dat de burgers adequaat worden ingelicht over het bestaan en het gebruik van het uniforme Europese alarmnummer „112”, met name via initiatieven die specifiek gericht zijn op personen die tussen lidstaten reizen.
7. Om te zorgen voor een effectieve invoering van „112”-diensten in de lidstaten te waarborgen, kan de Commissie, na raadpleging van BEREC, technische uitvoeringsmaatregelen nemen. Deze technische uitvoeringsmaatregelen mogen evenwel geen afbreuk doen aan en evenmin van invloed zijn op de organisatie van de noodhulpdiensten, wat de exclusieve bevoegdheid van de lidstaten blijft. Deze maatregelen, die niet-essentiële onderdelen van deze richtlijn beogen te wijzigen door haar aan te vullen, worden vastgesteld volgens de in artikel 37, lid 2, bedoelde regelgevingsprocedure met toetsing.”

Uit paragraaf 4 van dit artikel blijkt dat het vernieuwde Europese kader merkelijk hogere eisen stelt voor wat betreft de mogelijkheid van personen met een handicap om te communiceren met de nooddiensten.

De vroegere verplichting van bereikbaarheid van de nooddiensten die woog op de aanbieders van een "Public Available Telephone Service" (PATS) (zie de doorstreepte zin in §1) en de daarmee samenhangende verplichting van het aanleveren van de lokalisatiegegevens "voor zover dat technisch haalbaar is" (zie de doorgehaalde zin in § 3), wordt nu uitgebreid naar een veel grotere groep operatoren (zie § 2 : "ondernemingen die eindgebruikers een elektronischecommunicatiedienst aanbieden voor uitgaande nationale gesprekken naar een nummer of een aantal nummers in een nationaal telefoonnummerplan") en het aanleveren van lokalisatiegegevens dient voor alle noodoproepen onvoorwaardelijk te gebeuren (zie § 5) en niet meer "voor zover dat technisch haalbaar is" zoals vroeger was bepaald (zie doorstreepte zin in § 3).

Artikel 23, tweede zin, van de Richtlijn "universele dienst" is eveneens door Richtlijn 2009/136/EG gewijzigd. De nieuwe versie van de tweede zin van artikel 23 stelt nu het volgende (de ingevoerde wijzigingen werden in de hierna volgende tekst onderlijnd (nieuwe bepaling) of doorstreept (opgeheven tekst)) :

"Artikel 23
Beschikbaarheid van diensten

[...] De lidstaten zorgen ervoor dat ondernemingen die openbare telefoondiensten ~~op vaste locaties~~ aanbieden, alle nodige maatregelen nemen ~~die redelijkerwijs van hen verwacht mogen worden~~ om een ononderbroken toegang tot de [nood]hulpdiensten te waarborgen."

De aangebrachte wijzigingen breiden de verplichtingen uit naar de mobiele diensten en vormen ook een verstrakking van de te nemen maatregelen voor de ononderbroken toegang tot de nooddiensten.

De omzetting van richtlijn 2009/136/EG in Belgisch recht

De wet van 29 april 2011 vormt al een gedeeltelijke omzetting naar Belgisch recht van artikel 26.4, van de Universeledienstrichtlijn (zie hierboven). De volledige omzetting van de Richtlijn 2009/136/CE volgt thans de legistische procedure.

C. TOEGANKELIJKHEID, BEREIKBAARHEID en PRIORITEIT

Voice over IP

"Voice over IP" (VoIP) ofwel "spraak over IP(-technologie)". Het Internetprotocol (IP) gebruiken voor het transporteren van spraak is technisch een interessante oplossing: voor het te implementeren is het voor bedrijven gemakkelijk IP-technieken te vinden die over de nodige kennis beschikken om dit vlot te doen.

Het schaafeffect is niet te verwaarlozen : dezelfde technologie voor een verschillend aantal elektronischecommunicatiediensten noodzaakt maar één enkele technische ondersteuningsdienst, de materiaalaankopen zijn minder divers en groter in aantal van hetzelfde, dus goedkoper.

Het lokaliseren van een IP-telefoonoproep vergt enige technische inspanning of beter : investering... en samenwerking van de operatoren onderling.

In het verleden moest een telefoondienst toegang verlenen tot de nooddiensten om wettelijk als telefoondienst te worden beschouwd. Met het blokkeren van de toegang tot de nooddiensten ging het plots niet meer om een telefoondienst en konden kosten/investeringen vermeden worden worden.

Uiteindelijk is een gesprek een gesprek : het zal de modale gebruiker worst wezen welke onderliggende technologie wordt gebruikt. En als het in een pakket komt met internettoegang en televisie aan een interessante prijs : des te beter.

Maar wat als we hier en nu hulp nodig hebben van de dringende medische hulpverlening, de politie of de brandweer ?

In het verleden blokkeerden sommige operatoren voor bepaalde elektronische communicatienetwerken en -diensten de toegang tot de nooddiensten hoofdzakelijk omwille van de lokalisatie- en identificatieverplichting die in de Belgische wetgeving oplegt voor noodoproepen.

Door het nieuwe Europese kader moet de toegang tot de nooddiensten verzekerd worden voor alle spraakoproepen onafhankelijk van de gebruikte technologie, wat in de praktijk impliceert dat dergelijke oproepen naar de nooddiensten bij voorrang moeten worden behandeld worden.

Vraag 1. Voor wat operatoren betreft die elektronische spraakcommunicatiediensten aanbieden die nog geen toegang tot de nooddiensten verzekeren : per type elektronische spraakcommunicatiedienst :

- a. welke technische, organisatorische of administratieve maatregelen, of een combinatie van deze, dienen genomen worden om de toegang tot de nooddiensten te verzekeren ?**
- b. zijn er maatregelen die aan de kant van de nooddiensten dienen genomen worden om de toegang tot de nooddiensten te verzekeren ?**
- c. hoe wordt de prioriteit van noodoproepen gerealiseerd ?**

Bedrijfsnetwerken en toegankelijkheid van de nooddiensten

Een andere handigheid van VoIP is het opzetten van bedrijfsnetwerken (ook wel private netwerken genoemd): verschillende sites van een bedrijf vormen op het vlak van elektronische communicatie virtueel één geheel: alles verloopt over het eigen IP-netwerk van het bedrijf en de nummerstructuur benadrukt die één-heid in de ogen van de buitenwereld nog meer.

Alles wordt gestuurd vanuit één server die als centraal punt in het netwerk fungeert en van waaruit de interne oproepen "uitbreken" naar het publieke netwerk. Alles kan netjes gestructureerd en gecontroleerd worden.

Maar wat als er een noodoproep uit het interne netwerk komt? Zal deze kunnen "uitbreken" naar het publieke net? En waar zal dat gebeuren? Bij welke oproepcentrale van de nooddienst zal hij terecht komen?

Vraag 2. Voor de uitbaters van bedrijfsnetwerken :

welke technische, organisatorische of administratieve maatregelen, of een combinatie van deze, dienen genomen worden om de toegang tot de nooddiensten te verzekeren ?

Personen met een handicap - andere dan elektronische spraakcommunicatiediensten

De huidige afdeling betreft de wet van 29 april 2011 die stelt dat de 112-centra bereikbaar moeten zijn voor elektronische noodberichten andere dan elektronische spraakcommunicatie komende van doven of slechthorenden, alsook mensen met een andere handicap waardoor zij onmogelijk met een spraaktoestel een noodnummer kunnen oproepen.

De huidige afdeling betreft niet het bijzondere geval van de communicatie per SMS met de beheerscentrale van de nooddiensten die ter plaatse hulp bieden (de nieuwe § 2/1 van artikel 107 WEC, ingevoegd door het op 20 juli 2011 in de Kamer van Volksvertegenwoordigers goedgekeurde wetsontwerp). Deze technologie wordt specifiek behandeld onder punt "F. SMS-100-101-112".

Alle andere elektronische communicatiediensten of -technologies (MMS, email, Instant Messaging, enz.) vallen echter onder de hierna volgende vraag.

Vraag 3. Voor wat betreft de bereikbaarheid van de nooddiensten voor elektronische noodberichten andere dan elektronische spraakcommunicatie : per type elektronische communicatiedienst :

- a. welke technische, organisatorische of administratieve maatregelen, of een combinatie van deze, dienen door hen in hun elektronische communicatienetwerken en -diensten verwezenlijkt worden om de toegang tot de nooddiensten te verzekeren ?
- b. welke maatregelen dienen door de oproepcentrales van de nooddiensten gerealiseerd worden om de toegang tot hen mogelijk te maken en te verzekeren ?
- c. hoe wordt de prioriteit van dergelijke noodoproepen gerealiseerd ?

D. LOKALISATIE EN ROUTERING

Gemiddeld is één op vijf van de noodoproepen in België een "stille" oproep, wat betekent dat er wel een telefonische verbinding tot stand komt maar dat het niet tot een gesprek komt tussen de oproeper en de call-taker van de opgeroepen nooddienst. Aangezien de oproeper in dergelijk geval geen informatie kan verstrekken over zijn lokalisatie is het van essentieel belang dat de lokatiegegevens van de oproeper door de operator aan de nooddienst die ter plaatse hulp verleend worden verstrekt.

Voor de vaste telefonie komt de lokalisatie overeen met het installatie-adres. Voor de mobiele netwerken komt de lokalisatie overeen met de plaats van de antenne die de oproep heeft opgevangen. Voor alle andere elektronische communicatienetwerken en -diensten die ingevolge de nieuwe regelgeving de toegang tot de nooddiensten zullen moeten verzekeren, stelt zich de vraag hoe, hoe snel en met welke nauwkeurigheid de lokalisatiegegevens beschikbaar kunnen worden gemaakt voor de nooddiensten.

Door het nieuwe Europese kader moet de toegang tot de nooddiensten verzekerd worden voor alle spraakoproepen onafhankelijk van de gebruikte technologie en moeten bij het afleveren van de oproep bij de nooddiensten lokalisatiegegevens meegeleverd worden.

Bedrijfsnetwerken en lokalisatie

Zoals reeds eerder gezegd is IP-technologie erg geschikt voor het opzetten van bedrijfsnetwerken, ook voor spraakcommunicatie (VoIP).

Wanneer het bedrijf is verspreid over geografisch gespreide sites stelt zich naast de vraag of noodoproepen vanuit het interne netwerk kunnen "uitbreken" naar het publieke net, bij welke oproepcentrale van de nooddiensten deze zal afgeleverd worden.

Alle communicatie over het bedrijfsnetwerk verloopt over het eigen IP-netwerk van het bedrijf dat meestal wordt gestuurd vanuit één server die als centraal punt in het netwerk fungeert en van waaruit de interne oproepen "uitbreken" naar het publieke netwerk.

Een noodoproep breekt uit naar het publieke net op het centrale punt en wordt dan ook naar de oproepcentrale van de nooddienst het dichtst bij het centrale punt gerouteerd.

Wat als de noodoproep niet van de site komt waar dit centrale punt zich bevindt? Wat als de noodoproep van een site die 100 km ervan is verwijderd uitgaat?

De bedrijfsnetwerken die op de hiervoor beschreven manier worden opgezet plaatsen de nooddiensten voor de uitdaging de correcte lokalisatiegegevens te verkrijgen van een noodoproep die uitgaat van dergelijk netwerk.

Vraag 4. Voor de uitbaters van bedrijfsnetwerken :

welke technische, organisatorische of administratieve maatregelen, of een combinatie van deze, dienen genomen worden om de correcte lokalisatiegegevens binnen het bedrijfsnetwerk ter beschikking te kunnen stellen van de nooddiensten ?

Virtuele bedrijfsnetwerken (VPN)

Niet alle bedrijven hebben de nodige hulpbronnen om zelf een bedrijfsnetwerk op te zetten. Op de markt van de elektronische communicatie kunnen zij beroep doen op de elektronische communicatiedienst "Virtuele Private Netwerken" (VPN): het komt erop neer dat een operator over zijn netwerk voor het bedrijf een virtueel bedrijfsnetwerk opzet; deze VPN gedragen zich voor de klant als een privaat netwerk maar vormen al lang geen gesloten gebruikersgroep meer: ieder deelnemer aan het VPN kan bereikt worden via een standaard telefoonnummer, kan "uitbreken" naar het openbare net en kan dus ook de nooddiensten bereiken (als dat nog niet het geval was, dan zal dit moeten kunnen in de toekomst). Voor de nooddiensten stelt zich de moeilijkheid dat de noodoproepen die van dergelijke VPN uitgaan, net zoals voor gewone bedrijfsnetwerken, gewoonlijk niet correct gerouteerd worden, wat wil zeggen niet naar de correcte oproepcentrale van de nooddiensten.

Vraag 5. Voor wat operatoren die VPN-diensten aanbieden :

- a. welke technische, organisatorische of administratieve maatregelen, of een combinatie van deze, dienen door hen geïmplementeerd worden om een correcte routing van de van VPN uitgaande noodoproepen te realiseren ?**
- b. welke maatregelen dienen door hen geïmplementeerd worden om de lokalisatie van de van VPN uitgaande noodoproepen te verzekeren ?**

Nomadische diensten die gebruik maken van IP-technologie en lokalisatie

Een variant op de VoIP-lokalisatie-problematiek zijn de **nomadische diensten** en alle op IP-technologie gebaseerde diensten. In 2006 heeft het BIPT al een raadpleging gehouden met betrekking tot "*de operatoren die nomadische spraakdiensten aanbieden door middel van IP-technologie : lokalisatieproblematiek van de noodoproepen*". Het toen voorgestelde schema voor het lokaliseren van nomadische noodoproepen was opgemaakt door OfCom, de Britse regulator.

De verschillende stappen in het schema zijn :

- 001: De klant doet een noodoproep (in UK : draait het nummer 999). Deze oproep gaat via de VoIP-leverancier naar de oproepcentrale van de nooddienst waar een "call-taker" de oproep beantwoordt. De spraakcommunicatie wordt weergegeven door de volle rode lijn; signalisatie verbonden aan deze communicatie wordt weergegeven door de groen stippellijn; deze bevat het doorgeven van de "VoIP CLI - IP" identificatie van de abonnee/eindgebruiker naar de dienstenleverancier en het doorgeven van deze CLI samen met het netwerk-ID van de dienstenleverancier aan de beheerscentrale voor noodoproepen.
- 002: De call-taker in de beheerscentrale ontvangt de noodoproep.
- 003: De call-taker initieert een ondervragingsprocedure van de VoIP-dienstenleverancier voor de consultatie van zijn databank die de I/C IP identificaties bevat.
- 004: De call-taker dient nu de "Global Routing Table" van het internet te consulteren om de ISP te identificeren die het geïdentificeerde IP-adres bedient.

worden dat het hier om een uitbestede dienst gaat waar alle operatoren financieel toe bijdragen.

Volgens de Belgische wetgeving⁷ dient het resultaat van de hoger beschreven procedure, de localisatie van de noodoproep, door de operator afgeleverd te worden aan de oproepcentrale van de nooddienst.

Indien er geen verticale integratie is van de verschillende lagen van de dienst en het netwerk, noodzaakt de beschreven procedure samenwerking tussen de betrokken partijen.

De localisatie van spraakoproepen (vraag 6) of andere communicatiediensten (vraag 7), die gebruik maken van IP-technologie, vooral wanneer het om oproepen via een nomadische dienst gaat, zal aanpassingen vragen aan de zijde van de nooddiensten. Wanneer u dus een oplossing voorstelt hiervoor, wordt verwacht dat u eveneens uw zicht geeft op de noodzakelijke aanpassingen die de nooddiensten hiervoor zullen moeten implementeren.

Vraag 6. Voor de operatoren die elektronische spraak-communicatiediensten aanbieden door middel van IP-technologie: per type elektronische spraakcommunicatiedienst:

- a. welke technische, organisatorische of administratieve maatregelen, of een combinatie van deze, dienen door hen in hun elektronische communicatienetwerken en -diensten verwezenlijkt worden om de localisatie van de noodoproepen te verzekeren?**
- b. welke technische, organisatorische of administratieve maatregelen, of een combinatie van deze, dienen in samenspraak of samenwerking met andere operatoren worden genomen om de localisatie van de noodoproepen te verzekeren?**
- c. welke maatregelen dienen door de nooddiensten gerealiseerd worden om de localisatiegegevens te kunnen ontvangen en verwerken?**

⁷ Artikel 107, § 2, WEC stelt het volgende: "De beheerscentrales van de nooddiensten die ter plaatse hulp bieden krijgen gratis van de betrokken operatoren, voorzover dat technisch haalbaar is, de identificatiegegevens van de oproeper."

De "identificatie van de oproeper" wordt als volgt in artikel 2, 57° van de WEC gedefinieerd: "elk gegeven, rechtstreeks of onrechtstreeks beschikbaar, in de netwerken en diensten van een operator, dat het oproepnummer van het eindapparaat, de naam van de abonnee en de plaats waar het eindtoestel zich bevindt op het ogenblik van de oproep bepaalt".

- Vraag 7. Voor de operatoren die andere dan elektronische spraak-communicatiediensten aanbieden door middel van IP-technologie : per type elektronische communicatiedienst :**
- a. welke technische, organisatorische of administratieve maatregelen, of een combinatie van deze, dienen door hen in hun elektronische communicatienetwerken en -diensten verwezenlijkt worden om de lokalisatie van de noodoproepen te verzekeren ?**
 - b. welke technische, organisatorische of administratieve maatregelen, of een combinatie van deze, dienen in samenspraak of samenwerking met andere operatoren worden genomen om de lokalisatie van de noodoproepen te verzekeren ?**
 - c. welke maatregelen dienen door de nooddiensten gerealiseerd worden om de lokalisatiegegevens te kunnen ontvangen en verwerken ?**

E. IDENTIFICATIE

Wat de identificatie van de oproeper betreft is het aan de operatoren zicht te hebben op hun klanten. De moeilijkheid die zich stelt bij de nieuwe vormen van elektronische communicatie welke ook toegang zullen moeten geven tot de nooddiensten die ter plaatste hulp bieden is dat voor een aantal van deze elektronische communicatiediensten de relatie van de operator met de klant erg los is en zich beperkt tot het aanbieden van de dienst aan de klant en de betaling ervan door de klant op een geanonimiseerde wijze. De nood aan identificatie van de oproeper door de nooddiensten beïnvloedt potentieel de relatie van de operator met zijn klant.

Eén reeds lang hangende vraag van de nooddiensten is de identificatie van de anonieme mobiele voorafbetaalde kaarten.

Vraag 8. Voor de mobiele operatoren :

- a. welke technische, organisatorische of administratieve maatregelen, of een combinatie van deze, dienen door hen geïmplementeerd te worden om de identificatie van de anonieme voorafbetaalde mobiele kaarten te realiseren ?**
- b. wat is een realistische procedure hiervoor en hoe lang kan deze duren ?**

Vraag 9. Voor alle operatoren :

- a. welke elektronische communicatiediensten vallen onder de beschrijving "nieuwe vormen van elektronische communicatie" welke ook toegang zullen moeten geven tot de nooddiensten?**
- b. welke technische, organisatorische of administratieve maatregelen, of een combinatie van deze, dienen geïmplementeerd te worden om de identificatie van de oproeper bij een noodoproep te realiseren ?**
- c. wat is een realistische procedure hiervoor en hoe lang kan deze duren ?**

F. SMS-100-101-112

Voorafgaande opmerking :

Het specifieke geval van SMS naar de oproepcentrales van de nooddiensten die ter plaatse hulp bieden is ingevoerd in het artikel 107 WEC door het op 20 juli 2011 in de Kamer van Volksvertegenwoordigers goedgekeurde wetsontwerp terzake.

De in dit onderdeel gestelde vragen vormen NIET de formele vraag van het BIPT aan de operatoren om technische oplossingen voor SMS-100-101-112 zoals voorzien door de nieuwe § 2/1 van artikel 107 WEC, ingevoegd door het op 20 juli 2011 in de Kamer van Volksvertegenwoordigers goedgekeurde wetsontwerp terzake, welke luidt :

"Op vraag van het Instituut en binnen een termijn vastgesteld door het Instituut, welke ten hoogste vier maanden bedraagt, stellen de mobiele operatoren technische oplossingen voor om de bereikbaarheid per tekstbericht van de nooddiensten die ter plaatse hulp bieden te verzekeren. Het Instituut consulteert de nooddiensten die ter plaatse hulp bieden over de voorgestelde technische oplossingen.

De Minister stelt op voorstel van het Instituut, de technische oplossing vast welke de operatoren dienen te implementeren en de termijn die ten hoogste twaalf maanden bedraagt, waarbinnen de operatoren deze dienen te realiseren."

Elektronisch tekstbericht op GSM-netwerken (SMS)

De oproepscentrales van de nooddiensten zijn vandaag niet noodzakelijk technisch in de mogelijk om andere dan spraakoproepen te behandelen. Het onderdeel b. van de vraag hierboven polst dan ook naar de perceptie van de operator van wat er bij de oproepscentrales van de de nooddiensten dient aangepast te worden gelet op het antwoord gegeven op onderdeel a.

Alvorens deze dienst (SMS) te activeren zijn de nooddiensten van oordeel dat een aantal veiligheidsmaatregelen overwogen moeten worden, zoals :

- (a) Prioritisering van het SMS-100-101-112-bericht ;
- (b) Garanderen van de aflevering zonder onnodige vertragingen ;
- (c) Creëren van een gesloten gebruikersgroep (enkel voor personen met een spraak- of gehoorhandicap, niet voor alle burgers).

Vraag 10. Voor de operatoren betrokken door SMS-100-101-112 :

- a. welke technische, organisatorische of administratieve maatregelen, of een combinatie van deze, dienen door hen in hun elektronische communicatienetwerken en -diensten verwezenlijkt worden om de prioritisering van SMS-100-101-112-berichten te realiseren ?**
- b. welke technische, organisatorische of administratieve maatregelen, of een combinatie van deze, dienen door hen in hun elektronische communicatienetwerken en -diensten verwezenlijkt worden om de aflevering van SMS-100-101-112-berichten zonder onnodige vertragingen te realiseren ?**

- c. welke technische, organisatorische of administratieve maatregelen, of een combinatie van deze, zien zij als noodzakelijk om een gesloten gebruikersgroep voor SMS-100-101-112-berichten te creëren ?

Het staat de operatoren vrij om op één of meerdere onderdelen van deze vraag verschillende alternatieven te formuleren.

Real Time Texting

Ervaring in andere Europese landen toont aan dat SMS naar de nooddiensten een procedure is die zeer veel tijd in beslag neemt. Een optimaler middel zou "Real Time Text" (RTT) kunnen zijn.

Op dit ogenblik is er echter geen enkele Belgische operator die deze dienst aanbiedt.

Vraag 11. Voor de operatoren betrokken door SMS-100-101-112 :

- a. Zien de operatoren RTT als een alternatief voor SMS-100-101-112 ?
- b. Indien een keuze moet gemaakt worden tussen SMS-100-101-112 en "RTT-100-101-112", welke oplossing heeft de voorkeur van de operator ?
- c. Bestaan er plannen om RTT te implementeren ? Zo ja, binnen welke termijn ?

V. HET EUROPESE e-CALL PROJECT

Om de verkeersveiligheid in Europa te vergroten zijn er op Europees vlak verschillende initiatieven genomen door de Europese Commissie.

In 2010 werd de Richtlijn 2010/40/EG⁸ van het Europees Parlement en de Raad betreffende de "*Intelligent Transport Systems*" genomen. De omzetting naar Belgisch recht hiervan wordt geleid door de Federale Overheidsdienst Transport. Het doel van deze richtlijn is moderne verkeersgeleidingssystemen⁹ te kunnen realiseren, simpelweg: de voertuigen met de verkeersinfrastructuur¹⁰ informatie laten uitwisselen om tot een betere verkeersdoorstroming te komen.

Het eCall-project gaat een stap verder: het is de bedoeling dat tegen 2015 voertuigen bij een ongeval automatisch noodoproepen genereren en gegevens doorsturen naar een alarmcentrale die als tussenschakel die oproepen zal doorsturen naar een oproepcentrale van de nooddiensten waar echt dringende medische hulp, bijstand van de politie of, brandweer nodig is.

De nodige communicatie zal via de mobiele netwerken verlopen. Om dergelijke eCall-oproepen te kunnen identificeren heeft de Europese commissie in zijn aanbeveling van 8 september 2011¹¹ de Lidstaten erop gewezen te waken over de tijdige implementatie van een aantal geharmoniseerde voorwaarden en beginselen met het oog op de realisatie van eCall tegen 2015 in de hele Europese Unie.

In België wordt gestreefd naar het termineren van eCalls in een gespecialiseerde hulpcentrale, die een mandaat krijgt van de overheid maar die niet zelf de hulp- en veiligheidsdiensten zal uitsturen. Vandaar is het nodig dat de oproep en de minimumreeks van gegevens overgemaakt worden via het telefonienetwerk van de meest geschikte alarmcentrale naar de territoriaal bevoegde beheerscentrale die de nooddiensten uitstuurt indien nodig.

⁸ Richtlijn 2010/40/EU van het Europees Parlement en de Raad van 7 juli 2010 betreffende het kader voor het invoeren van intelligente vervoerssystemen op het gebied van wegvervoer en voor interfaces met andere vervoerswijzen.

⁹ Verkeersgeleidingssystemen zijn die inrichtingen die door de overheid worden gebruikt om de verkeersstromen te volgen en waar nodig te sturen. Het meest gekende passieve verkeersgeleidingssysteem zijn de verkeersborden langs de wegen; meer actieve systemen zijn de verkeerslichten, elektronische verkeersborden en informatieborden die vanop afstand vanuit een verkeerscontrolepost kunnen beïnvloedt worden om het verkeer zo optimaal mogelijk te doen verlopen.

¹⁰ De verkeersinfrastructuur zijn alle openbare inrichtingen en kunstwerken (zoals autowegen, bruggen, tunnels) en alle eraan verbonden systemen nodig voor hun correcte werking; in die zin maken de verkeersgeleidings-systemen deel uit van de verkeersinfrastructuur.

¹¹ Commission Recommendation C(2011) 6269 final of 8.9.2011 on support for an EU-wide eCall service in electronic communication networks for the transmission of in-vehicle emergency calls based on 112 ('eCalls'). http://ec.europa.eu/governance/impact/ia_carried_out/docs/ia_2011/c_2011_6269_en.pdf

Vraag 12. Gelet op de realisatie van het eCall-project : voor de mobiele operatoren :

- a. zijn hun netwerken in staat de eCall-discriminator te verwerken waarnaar verwezen wordt in communicatie 14070/11 van de Raad van de Europese Unie ?**
- b. zo dit niet het geval is : welke maatregelen dienen zij te implementeren om dit wel te kunnen doen ? Binnen welke termijn zien zij de realisatie hiervan ? Wat is het kostplaatje ?**
- c. welke voorstellen kunnen de operatoren formuleren om de overdracht van de hiervoor vermelde minimumreeks van gegevens te verwezenlijken ? (en welke heeft hun voorkeur ?)**

VI. 116117

De niet dringende medische hulpverlening in België.

Naast de dringende medische hulpverlening die bereikbaar is via de noodnummers 100 en 112, bestaat er ook de niet dringende medische hulpverlening.

In België wordt de niet dringende medische hulpverlening gerealiseerd door een wachtdienst die wordt verzekert door de huisartsenkringen.

Elk van die wachtdiensten is bereikbaar via een eigen nummer; sommige van deze diensten gebruiken lokale geografische nummers, andere dan weer een niet geografisch 070- of 0800-nummer, nog andere dan weer een betalend nummer in de 0900-reeks of een 090x-nummer. Voor een aantal gebruikers zijn bepaalde nummertypes niet toegankelijk, op hun eigen vraag of door een actie van hun dienstenleveranciers, of kunnen zij door betalingsmoeilijkheden alleen gebeld worden of naar gratis nummers bellen. De verscheidenheid aan nummers maakt dat ze niet erg bekend zijn bij de bevolking waardoor dan de nummers 100 en 112 veel oproepen krijgen voor niet dringende medische hulpverlening.

Een enig nationaal nummer voor de niet dringende medische hulpverlening en Europese harmonisering.

De beschikking 2007/116/EG¹² van de Europese Commissie van 15 februari 2007 voert op Europees niveau een enig nummer 116117 in voor een "Telefonische hulplijn voor medische hulp in andere dan noodgevallen¹³"dienst die als volgt wordt gedefiniëerd: "De dienst leidt bellers naar de passende medische hulpdienst in geval van medische klachten die wel dringend maar niet levensbedreigend zijn, met name, maar niet uitsluitend, buiten de gebruikelijke kantooruren, tijdens het weekeinde en op officiële feestdagen¹⁴." Zoals in de beschikking¹⁵ bepaald, leidt de dienst "de beller naar een competente en gekwalificeerde gesprekspartner of verbindt de beller rechtstreeks door met een gekwalificeerd arts of clinicus" waarbij eveneens wordt vermeld dat "[i]n geval de dienst niet continu bereikbaar is (d.w.z. 24 uur per dag, 7 dagen per week, over het hele land), moet de dienstverlener ervoor zorgen dat de informatie over de bereikbaarheid op een gemakkelijk toegankelijke wijze voor het publiek beschikbaar is, en dat tijdens periodes

¹² Beschikking 2007/116/EG van de Europese commissie van 15 februari 2007 inzake het reserveren van de nationale nummerreeks die begint met „116” voor geharmoniseerde nummers voor geharmoniseerde diensten met een maatschappelijke waarde, gewijzigd door beschikking 2007/698/EG van de commissie van 29 oktober 2007 tot wijziging van beschikking 2007/116/EG met het oog op de invoering van nieuwe gereserveerde nummers die met „116” beginnen en door beschikking 2009/884/EG van de commissie van 30 november 2009 tot wijziging van beschikking 2007/116/EG wat betreft de invoering van aanvullende gereserveerde nummers die beginnen met „116”.

¹³ Bijlage bij beschikking 2009/884/EG van de commissie van 30 november 2009 tot wijziging van beschikking 2007/116/EG wat betreft de invoering van aanvullende gereserveerde nummers die beginnen met „116”.

¹⁴ Idem

¹⁵ Idem

waarin de dienst niet bereikbaar is, bellers naar de dienst wordt meegedeeld wanneer deze weer bereikbaar zal zijn¹⁶.

Het nummer 116117 komt dan ook tegemoet aan de wenselijkheid een enig nummer te hebben voor de huisartsenwacht : dit enig nummer zal sneller algemeen gekend zijn door de bevolking daar het hetzelfde is voor heel België en zal de noodnummers 100 en 112 ontlasten van oneigenlijke oproepen voor niet dringende medische hulpverlening.

Het nummer 116117 werd in België gereserveerd voor de huisartsenwacht. Dit nummer is, gelet op zijn maatschappelijk belang, gratis toegankelijk voor de oproeper overeenkomstig de hoger vermelde beschikking¹⁷.

Vraag 13. :

- a. Binnen welke termijn kunnen de operatoren dit nummer 116117 in hun netwerken en diensten toegankelijk maken ?**
- b. Wat is het kostenplaatje voor de operatoren van de inwerkingstelling van 116117 en welke operationele kosten voorzien de operatoren ?**

¹⁶ Bijlage bij beschikking 2009/884/EG van de commissie van 30 november 2009 tot wijziging van beschikking 2007/116/EG wat betreft de invoering van aanvullende gereserveerde nummers die beginnen met „116”.

¹⁷ Zie considerans 3, artikel 2 en artikel 4, d), van de beschikking 2007/116/EG van de Europese commissie van 15 februari 2007 inzake het reserveren van de nationale nummerreeks die begint met „116” voor geharmoniseerde nummers voor geharmoniseerde diensten met een maatschappelijke waarde.

VII. PUKKELPOP

Wat er gebeurde

Door een korte maar hevige storm die maar 20 minuten duurde boven de festivalweide van Pukkelpop op 18 augustus 2011, werd het festivalterrein op een hoopje geveegd. Door omvergevallen installaties en bomen vielen er vier doden.

Nog tijdens de storm werden videomateriaal en foto's van het incident op de sociale netwerken geladen.

Onmiddellijk na het incident werden door de aanwezigen massaal oproepen gedaan om vrienden ter plaatse terug te vinden en om familie te laten weten hoe het hen was vergaan. Eénmaal het nieuws ter kennis werd gebracht van de Belgische bevolking werden er mogelijk nog meer oproepen gedaan naar de aanwezigen op het festival.

Dit alles leidde tot een overbelasting van de mobiele netwerken die uitvielen. Gedurende langere tijd was het niet mogelijk in contact te komen met het getroffen gebied.

In de dagen die volgden op Pukkelpop was er kritiek over de onbereikbaarheid via elektronische communicatienetwerken van het getroffen gebied.

De concentratie van een dergelijk groot aantal personen die anderen trachtten te bereiken door middel van hun mobiele telefoon en het grote aantal oproepen naar het getroffen gebied waren de oorzaak van het instorten van de netwerken : de beschikbare capaciteit en de dimensionering van de netwerken waren gewoonweg fysisch beperkt door natuurwetten.

De denkplaatjes na Pukkelpop voor wat elektronische communicatie aangaat

De overheid heeft bepaalde oplossingen voorgesteld om de communicatie van de overheid met de deelnemers aan dergelijke grote evenementen te verbeteren in geval er zich een noodsituatie met een groot aantal betrokkenen zou voordoen.

Zo is er gedacht aan een kort (4-cijferig) nummer om betrokkenen bij een noodsituatie in een beperkt geografisch gebied met de overheid en familie, vrienden en anderen te laten communiceren.

Dit 4-cijferig nummer, dat het enige zou zijn dat in de getroffen geografische zone zou kunnen bereikt worden door gewone gebruikers naast de noodnummers, heeft het voordeel dat het het verkeer kanaliseert en een bijna ogenblikkelijke verzadiging van het netwerk vermijdt indien alle oproepen zouden toegelaten zijn. Dit nummer zou kort vooraf en bij de aanvang van een evenement door de operatoren kunnen bekend gemaakt worden "voor wanneer er zich een incident zou voordoen". Het zou zelfs beperkt kunnen worden tot het verzenden van vooraf geprogrammeerde SMS op het niveau van het netwerk om het netwerk nog meer te ontlasten, vergelijkbaar met de "Call Me"-faciliteit die bestaat voor vooraf betaalde mobiele kaarten die geen belkrediet meer hebben. Deze SMS zouden dan vervolgens door de operatoren in werkelijke tijd beschikbaar gesteld worden op websites voor verwanten, vrienden, ... die zo gerustgesteld kunnen worden zonder naar de getroffen geografische zone trachten te bellen.

Natuurlijk zijn door de evolutie op het vlak van regelgeving ook de andere dan elektronische spraak-communicatiediensten potentiëel betrokken.

Mogelijke scenario's

Het BIPT is zich van bewust dat het moeilijk is de mogelijke impact op elektronische communicatienetwerken en -diensten van dergelijke incidenten in te schatten, zelfs voor operatoren die al enige ervaring hiermee hebben. Doel van hierna volgende vraag is een zicht te krijgen op wat realistisch en mogelijk is, en ook (en vooral) wat niet.

Om de gedachten te richten, maar niet als exhaustieve lijst van te overwegen incidenten te beschouwen, kan gedacht worden aan :

- een evenement type "Pukkelpop" met een groot aantal personen (grootteorde : 50.000 personen) geconcentreerd in een beperkte geografische zone (Gemeente, deelgemeente) ; veel personen trachten vanuit de zone te communiceren, veel personen trachten van over heel België met personen in de getroffen zone te communiceren ;
- een incident type "kettingbotsing" of "treinincident" waardoor bij melding in de media ervan, een groot aantal personen tracht informatie te krijgen over de toestand van personen die er mogelijk bij betrokken zijn ; een beperkte groep personen (grootteorde : 500 personen) trachten vanuit de zone te communiceren, veel personen trachten van over heel België met personen in de getroffen zone te communiceren ;
- een incident type (grote) "bedrijfsbrand" waarbij een beperkte groep personen (grootteorde : 500 personen) trachten vanuit de zone te communiceren, veel personen trachten vanuit een beperkte geografische zone (de omgeving, de zone binnen een bepaalde afstand van het incident welke kan gaan tot 10 à 15 km) met personen in de getroffen zone te communiceren en met de nooddiensten om informatie te verkrijgen over de toestand voor de omwonenden.

Vraag 14. Zowel voor de operatoren die elektronische spraak-communicatiediensten aanbieden als de andere, wordt gevraagd: per type elektronische communicatiedienst :

- a. ziet de operator de technische of organisatorische mogelijkheid bij een dergelijk incident zeer grote groepen van het publiek, bijna gelijktijdig, gebruik te laten maken van zijn elektronische communicatiedienst ?**
- b. welke technische, administratieve of organisatorische maatregelen, tijdelijk of permanent, mogelijk een combinatie van deze, dienen genomen worden om dit te realiseren ?**
- c. welke maatregelen, tijdelijk of permanent, dienen genomen aan de zijde van de nooddiensten genomen worden om dit mogelijk te maken ?**
- d. kan de operator een (grote) schatting geven van het economische kostenplaatje hiervan ?**

VIII. SAMENVATTENDE TABEL.

De hierna volgende tabel toont een andere manier om de hiervoor gestelde vragen te lezen. Ze heeft tot doel de lezer toe te laten goed die vragen te identificeren die hem in de eerste plaats aangaan.

De vraag aangaande incidenten zoals Pukkelpop is hier niet hernomen omwille van zijn specificiteit die op zichzelf staat.

BETROKKEN OPERATOR	BEREIKBAARHEID VAN DE NOODDIENSTEN EN LOKALISEREN VAN EEN NOODOPROEP	PRIORITISEREN VAN NOODOPROEPEN	VOLGENS DE OPERATOREN TE NEMEN MAATREGELEN VOOR DE NOODDIENSTEN OM ZICH AAN TE PASSEN AAN DE NIEUWE TECHNOLOGIEN	CORRECT ROUTEREN VAN NOODOPROEPEN
Operatoren die elektronische spraakcommunicatiediensten aanbieden die nog geen toegang tot de nooddiensten verzekeren.	technische, organisatorische, administratieve maatregelen om toegang tot de nooddiensten te verzekeren.	technische maatregelen om prioriteit van noodoproepen te verzekeren.		te implementeren maatregelen om een correcte routing naar de bevoegde beheerscentrale van de nooddiensten te verzekeren.
Bedrijven die [eigen] bedrijfsnetwerken uitbaten.	technische, organisatorische, administratieve maatregelen om toegang tot de nooddiensten te verzekeren.			te implementeren maatregelen om een correcte routing naar de bevoegde beheerscentrale van de nooddiensten te verzekeren.
Operatoren die andere dan elektronische spraakcommunicatiediensten aanbieden die nog geen toegang tot de nooddiensten verzekeren.	technische, organisatorische, administratieve maatregelen om toegang tot de nooddiensten te verzekeren.	technische maatregelen om prioriteit van noodoproepen te verzekeren.	technische, organisatorische, administratieve maatregelen te nemen door de nooddiensten om toegankelijk te zijn.	te implementeren maatregelen om een correcte routing naar de bevoegde beheerscentrale van de nooddiensten te verzekeren.

BETROKKEN OPERATOR	BEREIKBAARHEID VAN DE NOODDIENSTEN EN LOKALISEREN VAN EEN NOODOPROEP	PRIORITISEREN VAN NOODOPROEPEN	VOLGENS DE OPERATOREN TE NEMEN MAATREGELEN VOOR DE NOODDIENSTEN OM ZICH AAN TE PASSEN AAN DE NIEUWE TECHNOLOGIEN	CORRECT ROUTEREN VAN NOODOPROEPEN
Operatoren die VPN-diensten aanbieden.	technische, organisatorische, administratieve maatregelen om toegang tot de nooddiensten te verzekeren.			te implementeren maatregelen om een correcte routing naar de bevoegde beheerscentrale van de nooddiensten te verzekeren.
Operatoren die elektronische spraakcommunicatiediensten aanbieden door middel van IP-technologie.	technische, organisatorische, administratieve maatregelen om lokalisatie van noodoproepen te verzekeren en deze over te maken aan de nooddiensten.		technische, organisatorische, administratieve maatregelen te nemen door de nooddiensten om de lokalisatie van deze noodoproepen te kunnen ontvangen en verwerken.	te implementeren maatregelen om een correcte routing naar de bevoegde beheerscentrale van de nooddiensten te verzekeren.
Operatoren die andere dan elektronische spraakcommunicatiediensten aanbieden door middel van IP-technologie.	technische, organisatorische, administratieve maatregelen om lokalisatie van noodoproepen te verzekeren en deze over te maken aan de nooddiensten.		technische, organisatorische, administratieve maatregelen te nemen door de nooddiensten om de lokalisatie van deze noodoproepen te kunnen ontvangen en verwerken.	te implementeren maatregelen om een correcte routing naar de bevoegde beheerscentrale van de nooddiensten te verzekeren.
Operatoren betrokken door SMS-100-101-112	technische, organisatorische, administratieve maatregelen om lokalisatie van noodberichten te verzekeren en deze over te maken aan de nooddiensten.	technische, organisatorische, administratieve maatregelen om prioriteit van noodberichten te verzekeren.	technische, organisatorische, administratieve maatregelen te nemen door de nooddiensten om de noodberichten te kunnen ontvangen en verwerken.	te implementeren maatregelen om een correcte routing naar de bevoegde beheerscentrale van de nooddiensten te verzekeren.

BETROKKEN OPERATOR	BEREIKBAARHEID VAN DE NOODDIENSTEN EN LOKALISEREN VAN EEN NOODOPROEP	PRIORITISEREN VAN NOODOPROEPEN	VOLGENS DE OPERATOREN TE NEMEN MAATREGELEN VOOR DE NOODDIENSTEN OM ZICH AAN TE PASSEN AAN DE NIEUWE TECHNOLOGIEN	CORRECT ROUTEREN VAN NOODOPROEPEN
Operatoren die (overwegen) <i>Real Time Texting</i> aan(te)bieden.	technische, organisatorische, administratieve maatregelen om lokalisatie van noodberichten te verzekeren en deze over te maken aan de nooddiensten.	technische, organisatorische, administratieve maatregelen om prioriteit van noodberichten te verzekeren.	technische, organisatorische, administratieve maatregelen te nemen door de nooddiensten om de noodberichten te kunnen ontvangen en verwerken.	te implementeren maatregelen om een correcte routing naar de bevoegde beheerscentrale van de nooddiensten te verzekeren.
eCall : voor allen.	technische, organisatorische, administratieve maatregelen om lokalisatie van eCalls te verzekeren en deze over te maken aan de nooddiensten.	technische, organisatorische, administratieve maatregelen om prioriteit van eCalls te verzekeren.	technische, organisatorische, administratieve maatregelen te nemen door de nooddiensten om de eCalls te kunnen ontvangen en verwerken.	te implementeren maatregelen om een correcte routing van eCalls naar de bevoegde beheerscentrale van de nooddiensten te verzekeren.

BETROKKEN OPERATOR	IDENTIFICATIE VAN DE OPROEPER
Mobiele operatoren die anonieme voorafbetaalde mobiele kaarten aanbieden.	technische, organisatorische, administratieve maatregelen om de identificatie van de gebruikers van anonieme voorafbetaalde mobiele kaarten te realiseren
Aanbieders van elektronische communicatiediensten die onder de beschrijving "nieuwe vormen van elektronische communicatie" vallen welke volgens de nieuwe Europese bepalingen ook toegang zullen moeten geven tot de nooddiensten.	technische, organisatorische, administratieve maatregelen om de identificatie van de gebruikers te realiseren.
Allen.	technische, organisatorische, administratieve maatregelen om de identificatie van anonieme elektronische communicatiediensten te realiseren

BETROKKEN OPERATOR	116117
Allen.	technische, organisatorische, administratieve maatregelen om 116117 te realiseren.

Axel Desmedt
Lid van de Raad

Charles Cuvelliez
Lid van de Raad

Catherine Rutten
Lid van de Raad

Luc Hindryckx
Voorzitter van de Raad