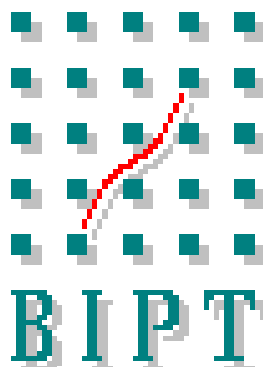


**VERSLAG VAN HET BIPT
OVER DE ONTWIKKELING VAN DE UNIVERSELE
DIENSTVERLENING OP
TELECOMMUNICATIEGEBIED
TIJDENS HET JAAR 2001**



Inhoudstafel

1. HUIDIGE INHOUD VAN DE UNIVERSELE DIENSTVERLENING.....	3
1.1. PRINCIPE.....	3
1.2. ONTWIKKELING VAN DE MARKT.....	4
A. <i>De telefonie</i>	4
B. <i>Internet</i>	7
2. UITVOERING VAN DE VERRICHTINGEN VAN DE UNIVERSELE DIENST	8
2.1. TECHNISCHE VOORWAARDEN VOOR DE VERSTREKKING VAN DE UNIVERSELE DIENST	8
2.2. FINANCIËLE VOORWAARDEN VOOR DE VERSTREKKING VAN DE UNIVERSELE DIENST	22
3. CONTROLES UITGEVOERD DOOR HET BIPT.....	30
3.1. DE CONTROLE VAN DE METHODOLOGIE EN DE PROCEDURES	30
3.2. DE NALEVING VAN DE PRICE CAP	30
A. <i>Prijscontrole</i>	30
B. <i>Beschrijving van de gecontroleerde diensten</i>	30
C. <i>Vorm van de price cap</i>	31
D. <i>Duur van de price cap</i>	31
E. <i>Concrete toepassing</i>	31
F. <i>Berekeningsmethode van de onderdelen van de price cap</i>	33
3.3. WACHTTIJD BIJ EEN AANSLUITING OP HET OPENBARE GESCHAKELDE NET	35
3.4. DE BESCHIKBAARHEID EN WERKING VAN DE OPENBARE TELEFOONCELLEN	36
A. <i>Vaststellingen op grond van de analyse van de lijsten die Belgacom op verzoek van het BIPT verstrekt heeft</i>	36
B. <i>Overzicht van de controles op het terrein</i>	36
C. <i>Opmerkingen</i>	38
4. ALGEMENE BEOORDELING	40
5. FINANCIERING VAN DE UNIVERSELE DIENST.....	42
6. BELGISCH REGLEMENTAIR KADER IN VOORBEREIDING	42

Dit verslag werd opgesteld door het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie overeenkomstig artikel 16, tweede lid van bijlage 1 bij de wet van 21 maart 1991, die het Instituut belast met de controle op de naleving van de universeledienstverplichtingen en hem de taak toewijst om bij de minister verslag uit te brengen over de andere diensten die bij wijze van universele dienstverlening zouden moeten worden verstrekt, alsook over de nadere regels inzake de verstrekking ervan.

1. Huidige inhoud van de universele dienstverlening

1.1. Principe

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

De universele dienstverlening omvat op dit moment de diensten die zijn opgesomd in artikel 84 van de wet van 21 maart 1991, namelijk :

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

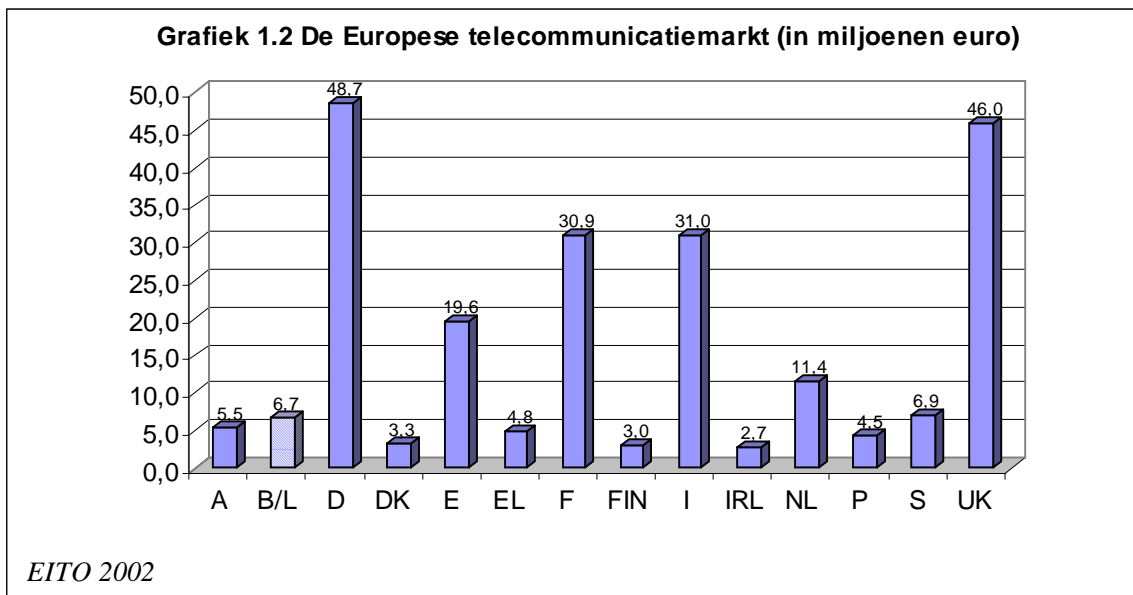
1.2. Ontwikkeling van de markt

De universele dienstverlening is verbonden met de markt voor telecommunicatiediensten, inzonderheid de vaste telefonie en in het bijzonder die van de particuliere gezinnen.

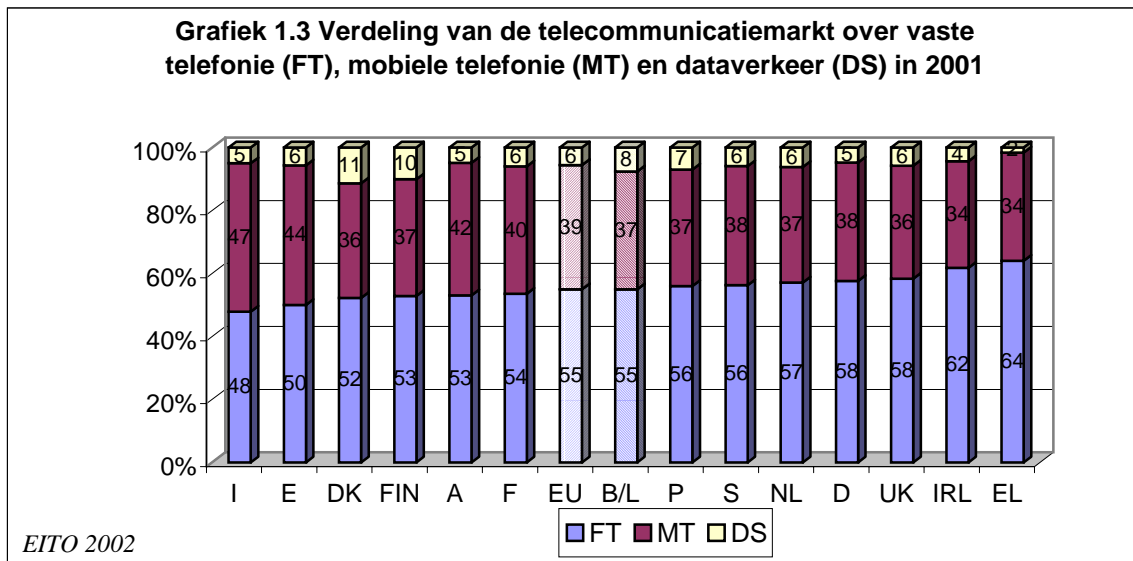
Omdat internettoegang steeds meer als een basisvereiste wordt beschouwd in de nieuwe informatiemaatschappij, is ook de evolutie van het aantal internetaansluitingen een interessant gegeven.

A. De telefonie

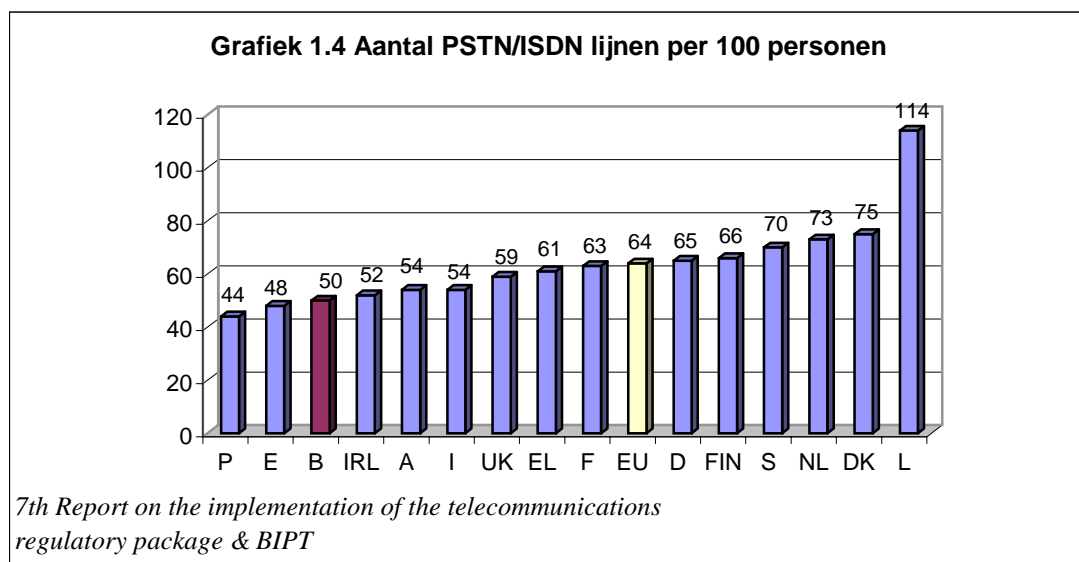
De telecommunicatiesector, die de vaste telefonie (inclusief internet en online diensten), de mobiele telefonie en het dataverkeer omvat, was in 2001 in de Europese Unie goed voor €224,9 miljard. De BLEU (B/L) nam daarvan €6,7 miljard voor zijn rekening.



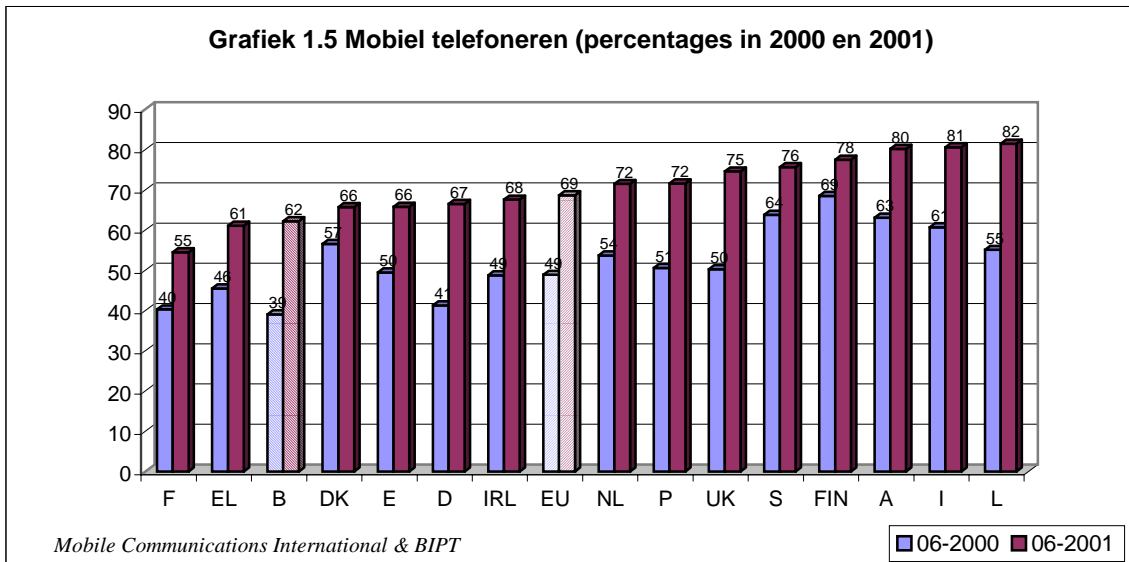
Van deze markt maakt in België/Luxemburg de spraaktelefonie ongeveer de 55 pct uit, wat nagenoeg gelijk is aan het gemiddelde in de Europese Unie. In de overige Europese landen schommelt dat percentage van 48 tot 64 pct.



België lag in 2001 met 50 lijnen per honderd inwoners onder het Europese gemiddelde dat 64 lijnen bedraagt. Onderstaande grafiek is gebaseerd op gegevens uit *Annex 1* van het *Seventh report on the implementation of telecommunications regulatory package*, gecorrigeerd voor België.



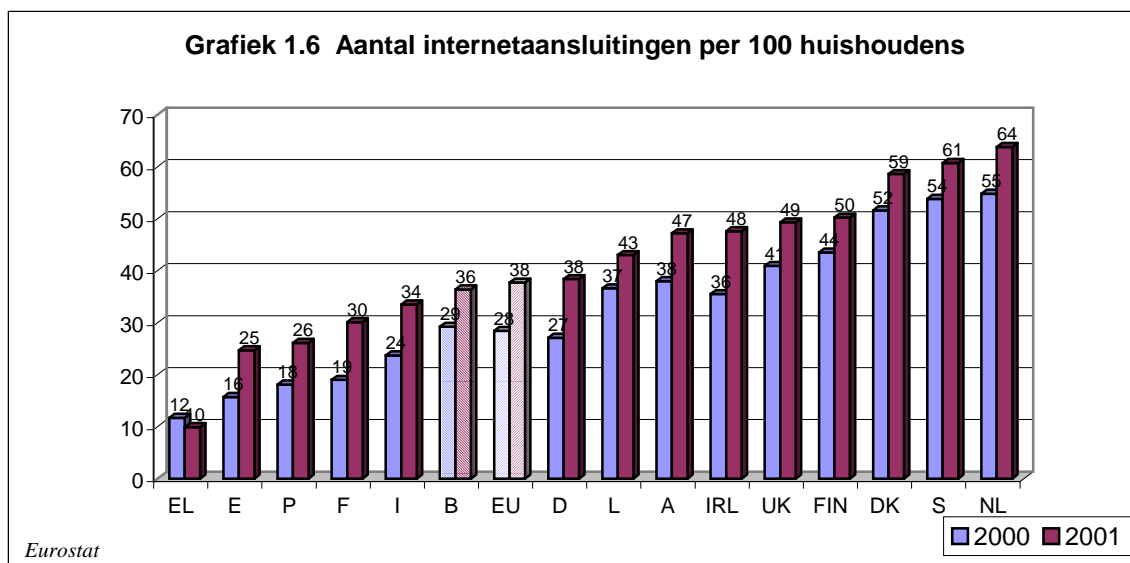
Momenteel maakt mobiele telefonie geen deel uit van de universele dienstverlening. Toch is het nuttig de ontwikkeling in die sector in het oog te houden, met de bedoeling na te denken over de ontwikkeling van de inhoud van de universele dienst. De mobiele telefonie betreft een markt die in juni 2001 62 pct van de Belgen bereikte en een groei kende van 59,1 pct ten opzichte van juni 2000. Ondanks die groei blijft België onder het Europese gemiddelde dat in 2001 69 pct bedroeg.



B. Internet

Steeds meer informatie is via het internet beschikbaar. Die informatie heeft bovendien het voordeel actueel te zijn en dagelijks bijgewerkt te kunnen worden. Ook steeds meer diensten en producten zijn via het internet verkrijgbaar. Bovendien is e-mail een belangrijke vorm van communicatie geworden die in sommige gevallen de klassieke post aan het vervangen is.

Ten aanzien van het aantal aansluitingen op het internet presteerde België in 2001 met 36,4 pct net iets onder het Europese gemiddelde van 37,7 pct en lag het vooral achter op Nederland met 63,8 pct en de Scandinavische landen, waar meer dan de helft van de huishoudens een internetaansluiting hadden.



2. Uitvoering van de verrichtingen van de universele dienst

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

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

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

Hieronder wordt een samenvatting gegeven van de antwoorden die Belgacom heeft verstrekt, zodat die kunnen worden vergeleken met de doelstellingen die in de wet zijn vastgelegd en met de resultaten die voordien zijn geboekt.

2.1. Technische voorwaarden voor de verstrekking van de universele dienst

Art. 2 van bijlage 1 bij de wet van 21 maart 1991

§ 2. Leveringstermijn voor de aansluiting op het openbaar geschakeld net

- Percentage van geldig afgesloten en uitgevoerde aansluitingscontracten, waarvoor de abonnee niet heeft gevraagd om te worden aangesloten op een voor hem geschikt moment:

Aansluiting op PSTN binnen 5 werkdagen	Doelstelling	Uitvoering 1998	Uitvoering 1999	Uitvoering 2000	Uitvoering 2001
1 ^e kwartaal	95%	95,62%	94,92%	96,21%	97,81%
2 ^e kwartaal	95%	95,75%	96,12%	95,16%	97,65%
3 ^e kwartaal	95%	95,90%	95,40%	96,87%	97,19%
4 ^e kwartaal	95%	95,79%	93,50%	97,69%	97,65%
Gemiddelde	95%	95,77%	95,00%	97,00%	97,58%

Aansluiting op PSTN binnen 8 werkdagen	Doelstelling	Uitvoering 1998	Uitvoering 1999	Uitvoering 2000	Uitvoering 2001
1 ^e kwartaal	-	-	92,39%	96,73%	98,13%
2 ^e kwartaal	-	-	95,37%	96,68%	98,03%
3 ^e kwartaal	-	-	93,54%	97,54%	98,06%
4 ^e kwartaal	-	-	94,03%	97,95%	98,03%
Gemiddelde	-	-	94,00%	97,00%	98,06%

Aansluiting op PSTN na 8 werkdagen	Doelstelling	Uitvoering 1998	Uitvoering 1999	Uitvoering 2000	Uitvoering 2001
1 ^e kwartaal	-	-	7,61%	3,27%	1,87%
2 ^e kwartaal	-	-	4,63%	3,32%	1,97%
3 ^e kwartaal	-	-	6,46%	2,46%	1,94%
4 ^e kwartaal	-	-	5,97%	2,05%	1,97%
Gemiddelde	-	-	6,00%	3,00%	1,94%

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

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

De moeilijke gevallen worden onderworpen aan een technisch onderzoek. Wanneer het "technisch onmogelijk"¹ geacht wordt om de aansluiting binnen de vastgestelde termijnen uit te voeren, wordt een alternatieve oplossing aan de klanten voorgesteld. Belgacom heeft een systeem ontwikkeld waarbij een gsm op proactieve manier wordt voorgesteld aan de residentiële en business-klanten gedurende de volledige duur van de installatie van hun lijn.

Op basis van die nieuwe procedure, die in april 2000 is ingesteld, kunnen de klanten die in een "technisch onmogelijke" situatie verkeren, en die nog geen aansluiting bezitten op het adres in kwestie een brief ontvangen die hen op de hoogte brengt over de situatie en waarin hen gevraagd wordt om hun gsm in de teleboetiek van hun keuze te komen ophalen. Zij moeten de gsm uiterlijk één maand na de installatie van hun lijn op dezelfde plaats terugbrengen. In het kader van die specifieke actie zijn ongeveer 750 gsm's beschikbaar. Het aantal "technisch onmogelijke" gevallen (residentiële en business-klanten) die in 2001 met het uitlenen van een gsm zijn behandeld, wordt geraamd op ongeveer 2.600.

¹ Dit is wanneer de installatie van de lijn om technische redenen meerdere weken vergt of zelfs meerdere maanden.

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

	Doelstelling	Uitvoering 1998	Uitvoering 1999	Uitvoering 2000	Uitvoering 2001
1 ^e kwartaal	95 %	-	94,23%	95,73%	98,43%
2 ^e kwartaal	95 %	-	95,16%	96,83%	98,51%
3 ^e kwartaal	95 %	-	95,01%	98,26%	95,36%
4 ^e kwartaal	95 %	-	95,21%	98,48%	98,01%
Gemiddelde	95 %	-	95,00%	97,00%	97,58%

Deze maatregel werd in 1998 niet als dusdanig door Belgacom uitgevoerd.

§ 3. Storingspercentage per toegangslijn en percentage storingen op het totale aantal toegangslijnen

Storings- percentage	Doelstelling	Uitvoering 1998	Uitvoering 1999	Uitvoering 2000	Uitvoering 2001
1 ^e kwartaal	7,5%	4,57%	4,19%	3,28%	4,23%
2 ^e kwartaal	7,5%	4,57%	4,03%	3,56%	4,51%
3 ^e kwartaal	7,5%	4,55%	3,95%	3,59%	5,25%
4 ^e kwartaal	7,5%	5,05%	3,91%	3,37%	5,20%
Gemiddelde	7,5%	4,69%	4,00%	3,50%	4,79%

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

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

§ 4. Herstelling van storingen

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

Herstelling van storingen	Doelstelling	Uitvoering 1998	Uitvoering 1999	Uitvoering 2000	Uitvoering 2001
1 ^e kwartaal	90%	95,90%	88,56%	93,31%	84,36%
2 ^e kwartaal	90%	94,23%	91,07%	90,76%	87,96%
3 ^e kwartaal	90%	86,63%	88,87%	87,66%	78,32%
4 ^e kwartaal	90%	83,38%	90,31%	87,55%	71,17%
Gemiddelde	90%	90,04%	90,00%	90,00%	80,45%

Als uitleg van de afname van de uitvoering voor die indicator in 2001 geeft Belgacom het zeer hoge aantal storingen op het niveau van de kabels waarvan de herstelling van nature langer duurt dan twee dagen. Het hoge aantal kabelstoringen is het gevolg van de hevige en herhaalde onweders die in het derde kwartaal in Wallonië opgetekend zijn (de streek van Namen, Waver, Charleroi) en in de streek van Hasselt.

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

	Doelstelling	Uitvoering 1998	Uitvoering 1999	Uitvoering 2000	Uitvoering 2001
1 ^e kwartaal	100%	99,28%	96,56%	98,40%	96,87%
2 ^e kwartaal	100%	98,92%	97,93%	98,06%	98,54%
3 ^e kwartaal	100%	98,02%	97,09%	96,93%	95,62%
4 ^e kwartaal	100%	96,92%	97,44%	95,95%	93,93%
Gemiddelde	100%	98,29%	97,00%	97,00%	96,24%

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

§ 5. Percentage niet-geslaagde oproepen

- Percentage niet-geslaagde oproepen op nationaal niveau

	Doelstelling	Uitvoering 1998	Uitvoering 1999	Uitvoering 2000	Uitvoering 2001
1 ^e kwartaal	-	0,22%	0,32%	0,42%	0,10%
2 ^e kwartaal	-	0,24%	0,31%	0,34%	0,11%
3 ^e kwartaal	-	0,20%	0,38%	0,29%	0,09%
4 ^e kwartaal	-	0,31%	0,52%	0,26%	0,05%
Gemiddelde	-	0,24%	0,40%	0,30%	0,08%

- Percentage niet-geslaagde oproepen binnen de Europese Unie

	Doelstelling	Uitvoering 1998	Uitvoering 1999	Uitvoering 2000	Uitvoering 2001
1 ^e kwartaal	-	6,72%	7,20%	17,92%	22,92%
2 ^e kwartaal	-	4,75%	9,55%	22,85%	22,48%
3 ^e kwartaal	-	4,31%	9,03%	25,84%	22,69%
4 ^e kwartaal	-	4,91%	11,82%	27,68%	20,09%
Gemiddelde	-	5,12%	9,00%	23,60%	22,20%

Belgacom benadrukt dat dit verkeer doorgestuurd wordt via kanalen die toebehoren aan buitenlandse operatoren. Die buitenlandse transmissiekanalen hebben verschillende kwaliteitsniveaus, wat een negatieve impact kan hebben op de kwaliteit van de internationale oproepen van Belgacom vanuit België. Belgacom wijst er ook op dat, ook door de groeiende toename van het transitverkeer, het onderscheid tussen verkeer binnen en buiten Europa op de bundels die uitgaan van telefooncentrales steeds moeilijker wordt, omdat die bundels die twee verkeersstromen overbrengen.

- Percentage niet-geslaagde oproepen buiten de Europese Unie

	Doelstelling	Uitvoering 1998	Uitvoering 1999	Uitvoering 2000	Uitvoering 2001
1 ^e kwartaal	-	13,50%	20,36%	23,25%	25,43%
2 ^e kwartaal	-	10,08%	12,24%	25,07%	28,84%
3 ^e kwartaal	-	7,65%	15,88%	35,96%	27,04%
4 ^e kwartaal	-	8,66%	19,62%	29,00%	28,82%
Gemiddelde	-	9,88%	17,00%	28,30%	27,72%

De opmerkingen die Belgacom heeft geformuleerd over de oproepen binnen de Europese Unie, zijn ook van toepassing op de oproepen buiten de Europese Unie.

§ 6. Duur om een verbinding tot stand te brengen

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

	Doelstelling	Uitvoering 1998 (95% binnen)	Uitvoering 1999	Uitvoering 2000	Uitvoering 2001
1 ^e kwartaal	-	6,20 sec.	4,7 sec.	4,60 sec.	2,1 sec.
2 ^e kwartaal	-	5,62 sec.	4,1 sec.	4,20 sec.	2,12 sec.
3 ^e kwartaal	-	5,22 sec.	4,2 sec.	3,80 sec.	2,1 sec.
4 ^e kwartaal	-	5,00 sec.	4,9 sec.	3,40 sec.	2,09 sec.
Gemiddelde	-	5,50 sec.	4,5 sec.	4,00 sec.	2,1 sec.

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

	Doelstelling	Uitvoering 1998	Uitvoering 1999	Uitvoering 2000	Uitvoering 2001
1 ^e kwartaal	-	-	-	6 + 2,47 sec.	6 + 2,5 sec.
2 ^e kwartaal	-	-	6 + 2,20 sec.	6 + 2,62 sec.	6 + 3,49 sec.
3 ^e kwartaal	-	-	6 + 2,52 sec.	6 + 2,43 sec.	6 + 3,48 sec.
4 ^e kwartaal	-	4,13 sec	6 + 2,54 sec.	6 + 2,52 sec.	6 + 3,43 sec.
<i>Gemiddelde</i>	-	-	6 + 2,50 sec.	6 + 2,50 sec.	6 + 3,32 sec.

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

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

	Doelstelling	Uitvoering 1998	Uitvoering 1999	Uitvoering 2000	Uitvoering 2001
1 ^e kwartaal	-	-	-	6 + 2,82 sec.	6 + 3,53 sec.
2 ^e kwartaal	-	-	6 + 2,78 sec.	6 + 3,47 sec.	6 + 4,04 sec.
3 ^e kwartaal	-	-	6 + 3,22 sec.	6 + 2,16 sec.	6 + 4,03 sec.
4 ^e kwartaal	-	4,05 sec	6 + 3,20 sec.	6 + 3,19 sec	6 + 3,37 sec.
<i>Gemiddelde</i>	-	-	6 + 3,00 sec.	6 + 2,80 sec	6 + 3,94 sec.

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

Voor de berekening van die twee vorige indicatoren, worden opgeteld:

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

§ 7. Antwoordtijd voor de diensten met tussenkomst van een telefonist

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

	Doelstelling	Uitvoering 1998	Uitvoering 1999	Uitvoering 2000	Uitvoering 2001
1 ^e kwartaal	20 sec.	16,037 sec.	15,20 sec.	3,03 sec.	4,20 sec.
2 ^e kwartaal	20 sec.	20,395 sec.	25,00 sec.	3,54 sec.	3,94 sec.
3 ^e kwartaal	20 sec.	25,995 sec.	9,44 sec.	2,53 sec.	3,11 sec.
4 ^e kwartaal	20 sec.	10,431 sec.	7,22 sec.	1,28 sec.	2,23 sec.
Gemiddelde	20 sec.	17,786 sec.	17,00 sec.	2,70 sec.	3,52 sec.

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

§ 8. Openbare betaaltelefoons

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

	Doelstelling	Uitvoering 1998	Uitvoering 1999	Uitvoering 2000	Uitvoering 2001
Aantal uitgeruste deelgemeenten	2.616	2.230	2.584	2.616	2.616

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

Vroeger legde de wet de verplichting op om in elke deelgemeente met slechts één telefooncel over een hybride telefooncel te beschikken. Voortaan legt de wet een hybride telefooncel op in elke deelgemeente.

Niet elke deelgemeente beschikt over een hybride telefooncel waar men zowel met een kaart (telekaart/Proton) als met munten kan betalen. In de 2.616 openbare betaaltelefoons die in de deelgemeenten geplaatst zijn, kan men met telekaarten en Protonkaarten betalen (Zij zijn oplaadbaar in de cellen).

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

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

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

Belgacom stelt voor om de verplichtingen inzake bestrijking van het grondgebied met openbare betaaltelefoons te verlagen om beter te beantwoorden aan de realiteit van de markt.

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

	Doelstelling	Uitvoering 1998	Uitvoering 1999	Uitvoering 2000	Uitvoering 2001
Koninkrijk	14	15,8	16,8	16,9	14,9

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

	Doelstelling	Uitvoering 1998	Uitvoering 1999	Uitvoering 2000	Uitvoering 2001
1 ^e kwartaal	96%	76,00%	81,00%	74,83%	83%
2 ^e kwartaal	96%	68,00%	81,00%	67,63%	86,3%
3 ^e kwartaal	96%	54,00%	72,00%	72,27%	84,53%
4 ^e kwartaal	96%	65,15%	81,00%	81,40%	91,2%
Gemiddelde	96%	65,42%	79,00%	74,00%	86,26%

Hoewel er ten opzichte van het jaar 2000 een duidelijke verbetering kan worden vastgesteld op het stuk van de opheffing van storingen, meldt Belgacom dat het vandalisme de voornaamste oorzaak blijft voor de storingen in openbare betaaltelefoons, en dat dit vandalisme in 2001 helemaal niet is afgenomen.

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

	Doelstelling	Uitvoering 1998	Uitvoering 1999	Uitvoering 2000	Uitvoering 2001
1 ^e kwartaal	100%	88%	90%	88,02%	90,4%
2 ^e kwartaal	100%	77%	90%	77,10%	92,8%
3 ^e kwartaal	100%	60%	86%	81,53%	91,57%
4 ^e kwartaal	100%	75%	90%	88,90%	95,3%
Gemiddelde	100%	75%	89%	84,00%	92,5%

Het fenomeen van het geweld dat bij de vorige vraag gesignaleerd werd, beïnvloedt ook voor deze parameter de bereikte prestatie.

Belgacom is trouwens van mening dat een doelstelling van 100% onrealistisch is.

- Hoeveel procent van de openbare betaaltelefoons functioneerde ?
- voor elke maand van het jaar :

	Doelstelling	Uitvoering 1998	Uitvoering 1999	Uitvoering 2000	Uitvoering 2001
Januari	90 %		94 %	96 %	97,07%
Februari	90 %		96 %	96 %	97,25%
Maart	90 %		98 %	96 %	97,24%
April	90 %		97 %	88 %	96,53%
Mei	90 %		97 %	88 %	96,55%
Juni	90 %		97 %	88 %	96,3%
Juli	90 %		97 %	95,94 %	96,33%
Augustus	90 %		97 %	96,00 %	95,35%
September	90 %		97 %	96,34 %	94,59%
Oktober	90 %	87%	97 %	96,29 %	94,25%
November	90 %	91%	98 %	96,79 %	96,07%
December	90 %	92%	98 %	97,59 %	96,21%

- voor elk kwartaal van het jaar :

	Doelstelling	Uitvoering 1998	Uitvoering 1999	Uitvoering 2000	Uitvoering 2001
1 ^e kwartaal	90%	87%	96%	96,00%	97,19%
2 ^e kwartaal	90%	85%	97%	88,00%	96,46%
3 ^e kwartaal	90%	76%	97%	96,09%	95,42%
4 ^e kwartaal	90%	90%	98%	96,89%	95,51%

- voor het hele jaar :

	Doelstelling	Uitvoering 1998	Uitvoering 1999	Uitvoering 2000	Uitvoering 2001
Jaargemiddelde	90%	84,5%	97%	94%	96,14%

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

§ 9. Betwistingen van en complexe vragen over facturering

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

	Doelstelling	Uitvoering 1998	Uitvoering 1999	Uitvoering 2000	Uitvoering 2001
1 ^e kwartaal	1%	0,60%	1,07%	1,10%	0,71%
2 ^e kwartaal	1%	0,80%	0,73%	0,82%	0,61%
3 ^e kwartaal	1%	0,80%	0,79%	0,71%	0,79%
4 ^e kwartaal	1%	0,76%	1,05%	0,61%	0,88%
Gemiddelde	1%	0,74%	0,90%	0,80%	0,81%

Op te merken valt dat buiten het 1^e kwartaal, de resultaten voor 1999 niet alleen de "residentiële" klanten omvatten, maar ook de "business"-klanten (2^e en 3^e kwartaal) en de "corporate" klanten (4^e kwartaal). De resultaten voor 2000 en 2001 zijn gebaseerd op de drie categorieën van klanten.

§ 12. Termijn in geval van overmacht

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

Belgacom beschikt niet over statistische gegevens over de gevolgen van gevallen van overmacht. In 2001 kunnen de slechte weersomstandigheden in augustus en september in de streek van Namen/Waver, Charleroi en Hasselt als overmacht worden beschouwd.

Belgacom argumenteert dat het in de meeste gevallen van overmacht onmogelijk is om de klant mee te delen binnen welke termijn aan zijn verzoek zal worden voldaan.

Art. 3 van bijlage 1 bij de wet van 21 maart 1991

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

In 2001 werd een dergelijke situatie niet geregistreerd.

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

Zie punt hierboven.

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

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

Art. 4 van bijlage 1 bij de wet van 21 maart 1991

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

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

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

Art. 5 van bijlage 1 bij de wet van 21 maart 1991

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

Die informatie wordt in de telefoongidsen gepubliceerd. Belgacom voegde bij haar brief een kopie van de bladzijden van de gids die de te publiceren informatie bevat (beschrijving van de dienst, tarieven, kwaliteit van de dienst, schadevergoedingen en beleid inzake schadeloosstelling/terugbetaling).

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

Die informatie is voor de publicatie ervan meegedeeld aan de ombudsdienst en aan het Raadgevend Comité voor de telecommunicatie. De mededeling is via Promedia geschied, waarbij de informatie gepubliceerd is in de informatiebladzijden van de telefoongidsen.

De inlichtingen zijn op de volgende data verstrekt :

- 15/03/2001: boekdeel 1 (Brussel)
- 14/05/2001: boekdeel 2 (Brugge)
- 25/06/2001: boekdeel 3 (Gent)
- 20/08/2001: boekdeel 4 (Antwerpen)
- 06/09/2001: boekdeel 6 (Luik)
- 15/10/2001: boekdeel 51 (Hasselt)
- 19/10/2001: boekdeel 52 (Leuven/Mechelen/Herentals)
- 13/11/2001: boekdeel 71 (Charleroi/Namen)
- 20/11/2001: boekdeel 72 (Aarlen)
- 06/12/2001: boekdeel 8 (Bergen).

Art. 6 van bijlage 1 bij de wet van 21 maart 1991

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

De bedoelde informatie over de openbare betaaltelefoons werd gepubliceerd, zowel in de telefoongidsen als naast de openbare betaaltelefoons.

De infoposters die in of naast de openbare betaaltelefoons hangen, zijn in 2001 gewijzigd om rekening te houden met de komst van de euro.

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

Die informatie is voor de publicatie ervan meegedeeld aan de ombudsdienst en aan het Raadgevend Comité voor de telecommunicatie. De mededeling is geschied op dezelfde manier

en op dezelfde data als de informatie met betrekking tot de spraaktelefoondienst.

2.2. Financiële voorwaarden voor de verstrekking van de universele dienst

Art. 7 van bijlage 1 bij de wet van 21 maart 1991

§ 1. Helpdesk (hulpdienst)

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

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

Deze dienst registreert en onderzoekt de aanvragen. Voorzover dat technisch mogelijk is, wordt de storing vanop een afstand opgeheven. Als dat niet mogelijk is, wordt de aanvraag onmiddellijk doorgezonden naar de dienst die belast is met de opheffing van storingen.

§ 2. Dienst inlichtingen

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

Belgacom verklaart de dienst inlichtingen te verstrekken volgens de voorwaarden van artikel 7, § 2 van bijlage 1 bij de wet. Die dienst geeft aan iedereen die dat vraagt mondeling ofwel het telefoonnummer van een andere abonnee waarvan de aanvrager het adres van aansluiting kent, ofwel de naam en het adres van aansluiting op basis van het telefoonnummer. De dienst inlichtingen verstrekt geen informatie over een abonnee met een geheim nummer.

De inlichtingen die de dienst inlichtingen verstrekt, betreffen momenteel de telefoonaansluitingen van Belgacom, Belgacom Mobile, BT, Codenet, Colt, KPN Belgium, KPN Orange, Mobistar, Telenet, Versatel en Worldcom.

Art. 8 van bijlage 1 bij de wet van 21 maart 1991

- Werd er gratis toegang verleend tot de volgende nooddiensten : medische spoeddienst, brandweer, politiediensten, antigifcentrum, zelfmoordpreventie, teleonthaal, kindertelefoondiensten?

Voor de volgende nummers is een oproep gratis :

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

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

Op dit moment blijven het antigifcentrum en het Nederlandstalig centrum voor zelfmoordpreventie onbeslist. Die diensten zijn dus tot op vandaag niet gratis toegankelijk. Momenteel beschikken die instellingen niet over een kort nummer met 3 cijfers of over een 0800-nummer.

Art. 9 van bijlage 1 bij de wet van 21 maart 1991

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

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

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

Hoewel sinds 1 oktober 2000 slechts één nationaal tarief van kracht is, blijft Belgacom de "ex-zonale" en "ex-internationale" gesprekken op haar facturen vermelden.

De behandeling van internationale gesprekken verschilt daarentegen volgens het marktsegment waartoe de klant behoort. Voor particulieren en voor het onderste deel van het segment « business » duidt de factuur de internationale gesprekken oproep per oproep aan. Voor de

« corporate »-klanten en voor het bovenste deel van het segment « business » worden de details land per land gegeven. Die klanten kunnen meer details per oproep krijgen door een ad-hocovereenkomst met Belgacom af te sluiten.

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

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

Art. 10 van bijlage 1 bij de wet van 21 maart 1991

§ 1.

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

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

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

Er heeft zich in het jaar 2001 geen enkele situatie van dat type voorgedaan.

§ 2.

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

Het basistariefplan van Belgacom dat de aansluiting, het abonnement en de gesprekskosten omvat, wordt aangevuld met specifieke tariefplannen, de "Benefit"-programma's. Het principe van die programma's, die vóór de toepassing zijn gepubliceerd, bestaat erin dat de klant tegen betaling van een bijkomend abonnementsgeld volumekortingen kan genieten en/of tarieven die lager liggen dan de basistarieven op zijn/haar verkeer. Hoewel de aard van de voordelen van de tariefplannen soms gelijkenissen vertonen, verschillen die wat de omvang van die voordelen betreft (de grootte van de korting bijvoorbeeld).

Inzake de openbare betaaltelefoons past Belgacom twee verschillende tarieven toe : een tarief van 0,25 € en een tarief van 0,50 € Het tarief van 0,50 € wordt enkel toegepast indien eigenaars van sites van Belgacom een commissieloon eisen. In alle overige gevallen is het tarief van 0,25 € van kracht. Een steeds toenemend aantal eigenaars vragen aanzienlijke commissielonen op het verkeer in ruil voor de toestemming aan Belgacom om haar openbare betaaltelefoons op hun eigendom te plaatsen en te exploiteren.

§ 3.

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

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

- Benefit One : 15 januari 2001
- Benefit One Company : 22 november 2001
- Benefit Partner : 31 mei 2001
- Value Pack : 13 februari 2001
- Value Pack Plus (nationaal, internationaal, mobiel) : 10 september 2001
- Benefit Preference : 13 februari 2001
- Benefit Premium : 29 maart 2001
- Belgacom Hit (5, 10, 15, 20) : 15 november 2001
- 1966 : april 2001
- Budget Line : 22 mei 2001

Wat de openbare betaaltelefoons betreft, bestonden de twee tarieven al vóór de inwerkingtreding van de wet van 19 december 1997, dat bepaalt dat die ter advies aan het BIPT moeten worden voorgelegd.

§ 4.

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

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

In minimumdienst gezet	Uitvoering 1998	Uitvoering 1999	Uitvoering 2000	Uitvoering 2001
	203.248	231.502	230.169	193.638

Dit cijfer betekent niet dat 193.638 personen onder die maatregel gevallen zijn, daar eenzelfde persoon in de loop van een periode verschillende keren in de minimumdienst kan worden gezet.

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

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

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

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

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

§ 5.

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

De tariefvoorwaarden van de diensten die de universeledienstverlener verstrekt bij wijze van universele dienstverlening zijn ter informatie meegedeeld aan het Raadgevend Comité met brief van 20 augustus 2001. Daarover is een mededeling gedaan in de plenaire vergadering van het Raadgevend Comité op 5 september 2001.

Art. 11 van bijlage 1 bij de wet van 21 maart 1991

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

De elementen aan de hand waarvan de naleving van de price cap kan worden nagegaan, zijn aan het BIPT meegedeeld met brief van 6 december 2001.

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

Art. 12 van bijlage 1 bij de wet van 21 maart 1991

- Heeft de universeledienstverlener de tarieven, bepaald in artikel 84, § 1, 8° van de wet, toegekend aan de begunstigen bepaald in bijlage B, de punten 1, 2, 3 en 4, van bijlage 1 bij de wet ?

Belgacom verklaart de wettelijk vastgelegde tariefvoordelen te hebben toegekend.

Hoewel de verplichting om het sociale tarief toe te kennen enkel geldt binnen het stelsel van een gewoon abonnement voor een normale aansluiting volgens punt 1.2. van bijlage B van bijlage 1 bij de wet, heeft Belgacom op commerciële basis beslist haar klanten die hun gewone PSTN-lijn willen ruilen voor meer geavanceerde toegangslijnen, de korting te blijven toestaan die zij al genoten.

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

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

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

Een eerste verdeling van de kaarten heeft plaatsgehad tegen het einde van het jaar 1999 aan personen die het bestaansminimum hebben.

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

Art. 13 van bijlage 1 bij de wet van 21 maart 1991

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

Belgacom past de volgende daluren en piekuren toe :

- voor nationale gesprekken : piekuren van maandag tot vrijdag van 8 tot 19uur², daluren op elk ander moment (weekend en feestdagen de hele dag) ;

² Van 8 tot 18 uur voor Internetoproepen.

- voor internationale gesprekken : piekuren van maandag tot vrijdag van 8 tot 19 uur, daluren op elk ander moment (weekend en feestdagen de hele dag)

Art. 14 van bijlage 1 bij de wet van 21 maart 1991

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

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

Belgacom past verlaagde tarieven toe in de daluren vanuit de openbare betaaltelefoons. De daluren zijn als volgt :

- nationaal en internationaal verkeer : van maandag tot vrijdag van 19 uur tot 8 uur en de hele dag tijdens de weekends en op feestdagen.

Art. 15 van bijlage 1 bij de wet van 21 maart 1991

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

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

- medische spoeddienst (100)
- brandweer (100)
- politiediensten (101)
- centra voor tele-onthaal (106-107-108)
- kindertelefoondiensten (103)
- Franstalig centrum voor zelfmoordpreventie (0800)
- Child Focus (110)

De nummers 102 en 104 werden toegekend maar zijn niet in gebruik, bij gebrek aan een aanvraag van de betrokken instellingen.

Op dit moment blijven het antigifcentrum en het Nederlandstalig centrum voor zelfmoordpreventie onbeslist. Die diensten zijn dus tot op vandaag niet gratis toegankelijk. Momenteel beschikken die instellingen niet over een kort nummer met drie cijfers of over een 0800-nummer.

Bij de nieuwe openbare telefoons zijn gratis en rechtstreekse toegang tot de hierna vermelde nooddiensten nog steeds mogelijk. Het is echter niet uitgesloten dat, in bepaalde op zichzelf staande gevallen, de rechtstreekse toegang (d.w.z. zonder invoering van een betalingsmiddel) onmogelijk is. Die uitzonderlijke gevallen komen voor bij zeer oude toestellen, of bij defecte

toestellen. Belgacom verklaart dat het nu al die oude toestellen aan het vervangen is, zodat die volgens Belgacom tegen 1 maart 2002 helemaal verdwenen zullen zijn.

3. Controles uitgevoerd door het BIPT

De verificaties die door het BIPT zijn uitgevoerd in het kader van de universele dienstverlening omvatten een administratieve controle van de inlichtingen die door Belgacom zijn meegedeeld, een controle op de naleving van de price cap die door de wet is opgelegd, alsook een controle op het terrein, die dit jaar toegespitst was op de openbare telefooncellen en de wachttijden bij een aansluiting.

3.1. De controle van de methodologie en de procedures

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

Het BIPT heeft overigens op het terrein de interne procedures bij Belgacom bestudeerd voor de behandeling van verzoeken om aansluiting. Tevens is een soortgelijke studie begonnen met betrekking tot de opheffing van storingen.

In het kader van die controleopdrachten, zal het Instituut in de loop van het jaar overgaan tot nuttige controles betreffende de dienst die effectief door Belgacom werd geleverd en de juistheid van de gegevens met betrekking tot de uitvoering van de verrichtingen van de universele dienst.

3.2. De naleving van de price cap

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

A. Prijscontrole

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

B. Beschrijving van de gecontroleerde diensten

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

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

C. Vorm van de price cap

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

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

D. Duur van de price cap

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

E. Concrete toepassing

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

BEF	31/12/1997		31/12/1998		31/12/1999	
	Waarde	Indexcijfer	Waarde	Indexcijfer	Waarde	Indexcijfer
Aansluitings- en verhuiskosten	32.902.750	100	32.902.750	100	32.902.750	100
Basisabonnementsgeld	9.905.760	100	9.905.760	100	9.905.760	100
Communicatie komende van toestellen van abonnees	12.282.035	100	10.735.708	87,41	10.701.321	87,13
Communicatie vanuit openbare betaaltelefoons	3.163.050	100	3.761.438	118,92	3.761.438	118,92
Gewogen indexcijfer		100		93,97		93,83

€(BEF)	31/12/2000		31/12/2001	
	Waarde	Indexcijfer	Waarde	Indexcijfer
Aansluitings- en verhuiskosten	815.637,87 € (32.902.750)	100	815.637,87 € (32.902.750)	100
Basisabonnementsgeld	245.557,38 € (9.905.760)	100	245.557,38 € (9.905.760)	100
Communicatie komende van toestellen van abonnees	215.177,6 € (8.680.243)	70,67	215.177,6 € (8.680.243)	70,67
Communicatie vanuit openbare betaaltelefoons	91.283,82 € (3.682.380)	116,42	92.773,41 € (3.742.470)	118,32
Gewogen indexcijfer		85,19		85,25

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

	Indexcijfer van de consumptieprijzen (I)	Indexcijfer price cap	Art. 11 van bijlage I bij de wet van 21 maart 91 (Tn<[(In-1/I0)-a].T0)
1997	100,0000	100,00	
1998 basis 1997=100	100,9544	93,97	$93,97 < \left[\frac{(100,9544)}{100} - 0,01 \right] * 100$ $93,97 < 99,9544$
1999 basis 1997=100	102,0859	93,83	$93,83 < \left[\frac{(102,0859)}{100} - 0,02 \right] * 100$ $93,83 < 100,0859$
2000 basis 1997=100	104,6837	85,19	$85,19 < \left[\frac{(104,6837)}{100} - 0,03 \right] * 100$ $85,19 < 101,6837$
2001 basis 1997=100	107,2715	85,25	$85,25 < \left[\frac{(107,2715)}{100} - 0,03 \right] * 100$ $85,25 < 104,2715$

Het indexcijfer van de consumptieprijzen wordt berekend op basis van de gegevens die bekendgemaakt worden op de internetsite van het ministerie van Economische Zaken :

Jaar	Gegevens 1996 = 100	Berekening Basis 1997 = 100
1997	101,63	100
1998	102,60	$\frac{100 * 102,60}{101,63} = 100,9544$
1999	103,75	$\frac{100 * 103,75}{101,63} = 102,0859$
2000	106,39	$\frac{100 * 106,39}{101,63} = 104,6837$
2001	109,02	$\frac{100 * 109,02}{101,63} = 107,2715$

F. Berekeningsmethode van de onderdelen van de price cap

Aansluitings- en verhuiskosten³

De gebruikte methode houdt rekening met twee mogelijkheden :

- de klant bezit reeds een aansluitpunt : hij betaalt dan enkel de kosten voor de ingebruikstelling van de lijn (54,54 € of 2.200 BEF)
- de klant bezit nog geen aansluitpunt : hij betaalt dan de kosten voor de ingebruikstelling van de lijn (54,54 € of 2.200 BEF) + de verplaatsingskosten (32,23 € of 1.300 BEF) + de kosten voor de installatie van een aansluitpunt (24,29 € of 980 BEF) + de kosten van een interne kabel (4 meter * 2,48 €/meter of 100 BEF/meter). Totaal = 120,97 € of 4.880 BEF

Indien aangenomen wordt dat er in 47,91% van de gevallen al een aansluitpunt bestaat, krijgt men een waarde van 89,14 € of 3.596,012 BEF per aansluiting (= 47,91% * 54,54 € + 52,09 % * 120,97 €).

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

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

$$9.140 * 3.596,012 \text{ BEF} + (9.172 - 9.140) * 1.100 \text{ BEF} = 815.637,87 \text{ € of } 32.902.750 \text{ BEF}$$

Basisabonnementsgeld⁴

De totale waarde van het basisabonnementsgeld bedraagt 245.557,38 € of 9.905.760 BEF, d.i.: 13,39 € of 540 BEF/maand (voor de duurste zone) * 9.172 * 2 (referentieperiode van 2 maanden)

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

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

Voor die selectie zijn de volgende criteria gehanteerd :

- klanten :
 - zonder BTW-nummer;
 - aangesloten op een digitale centrale;
 - willekeurig gekozen;

³ Doordat met afrondingen wordt gewerkt, is het mogelijk dat de berekeningen in euro resultaten opleveren die lichtjes verschillen van de berekeningen die aanvankelijk in BEF zijn gemaakt

⁴ Doordat met afrondingen wordt gewerkt, is het mogelijk dat de berekeningen in euro resultaten opleveren die lichtjes verschillen van de berekeningen die aanvankelijk in BEF zijn gemaakt

- selectie van $\pm 2/1000^e$ van het totale aantal klanten.
- oproepen :
 - enkel oproepen naar fysieke telefoonzones. Er wordt geen rekening gehouden met het verkeer naar de zones 078 en 070 en naar speciale nummers;
 - omvatten normale oproepen en "forwarded" oproepen.

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

- bepaling van de peak-/off-peakperiode voor het internationale verkeer. Voor het nationale verkeer is de peakperiode automatisch vastgesteld van 8 tot 18 uur tijdens de week;
- tarieven (per minuut incl. BTW);
- nationale tarieven (zonaal/interzonaal peak/off peak/weekend);
- internationale tarieven (peak/off peak/weekend);
- minimumtijd voor facturering (in seconden);
- kortingen.

De toepassing van de simulatie leidt tot een totale waarde van 215.177,60 € of 8.680.243 BEF eind december 2001.

Communicatie vanuit openbare betaaltelefoons (pulse based)

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

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

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

- bepaling van de internationale peakperiode. Voor het nationale verkeer wordt de peakperiode automatisch vastgesteld van 8 tot 18 uur tijdens de week;
- tarieven (in seconden per puls) : peak/off peak en weekend.

De toepassing van de simulatie leidt tot een totale waarde van 92.773,41 € of 3.742.470 BEF eind december 2001.

Die waarde houdt rekening met :

- de differentiatie van de basisprijs van de tariefeenheid van openbare betaaltelefoons tussen oproepen met behulp van muntstukken en oproepen met behulp van kaarten (Proton en Telecard), die geleid heeft tot een verhoging van het specifieke indexcijfer voor de communicatie vanuit openbare betaaltelefoons van 116,42 op 31/12/2000 tot 118,32 op 31/12/2001 ;
- de aanpassing van de duur van een tariefeenheid in verhouding tot de verhoging die veroorzaakt is door de invoering van betaalmiddelen in euro.

3.3. Wachtijd bij een aansluiting op het openbare geschakelde net

Er zijn ter plaatse controles uitgevoerd in het district Gent, dat de telefoonzones 09 - 052 - 053 - 054 - en 055 bedient, en in het district Verviers, dat de telefoonzones 019 - 04 - 061 - 063 - 080 - 082 - 083 - 084 - 086 - 087 omvat.

De controles zijn verricht op basis van de methodes en programma's die door Belgacom worden gebruikt en strekten zich telkens uit over een ononderbroken periode van vijf werkdagen.

Het percentage aansluitingen dat in de vijfdaagse periode is vastgesteld, bedraagt 98% voor Gent en 99% voor Verviers.

De onderstaande tabel geeft de realisaties per dag weer:

District	Aantal	In gebruik op de dag zelf	D+1	D+2	D+3	D+4	D+5	D+x
Gent	782	700	63	1	1	2	9	6
Verviers	1639	1510	101	9	3	4	3	9

Die gerichte controles kunnen maar een zeer gedeeltelijke weerspiegeling zijn van de situatie, zelfs op een gegeven ogenblik, omdat ze maar heel kortstondig zijn. Zij zijn daarom niet volledig representatief voor de cijfers met betrekking tot het hele grondgebied. Niettemin lijkt de overeenstemming ervan met de gegevens die door Belgacom zijn verstrekt, aan te tonen dat zij betrouwbaar zijn.

Hoewel de resultaten met betrekking tot de PSTN-aansluitingen die binnen 5 werkdagen worden uitgevoerd aan de gevraagde voorschriften voldoen (d.i. meer dan 97%), vloeien die ook voort uit de gunstige interpretatie door Belgacom van de verplichtingen die haar wettelijk zijn opgelegd.

Bij elke aanvraag bestaat de houding van Belgacom erin de afspraken met de abonnee systematisch vast te leggen, en bijgevolg ook de geplande datum voor de ingebruikstelling. Daarom gaat zij ervan uit dat de vastgestelde datum diegene is die voor de abonnee past en dat die datum diegene is van het geldige contract die haar met de abonnee verbindt. Daarom houdt het computersysteem rekening met de vertragingen in de aansluiting vanaf die datum en niet vanaf de datum waarop de aanvraag is ingediend. Anders zou de termijn van vijf dagen frequenter worden overschreden.

3.4. De beschikbaarheid en werking van de openbare telefooncellen

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

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

De lijst en de juiste grenzen van de gemeenten die op 31 december 1970 een afzonderlijke administratieve eenheid vormden, zoals voorgeschreven door de wet en die als basis dient voor het gevraagde werk, is in november 2000 door ons aan Belgacom bezorgd. De universeledienstverlener heeft ons op basis van die gegevens in maart van vorig jaar een nieuwe lijst van telefooncellen verstrekt. Sedertdien wordt de door Belgacom verstrekte lijst op die basis opgesteld en voldoet die aan de wetgeving.

B. Overzicht van de controles op het terrein

Gelet op de specifieke verplichtingen op dat gebied sedert 1 januari 2000, is het onderzoek van de door Belgacom verstrekte documenten aangevuld met controles op het terrein voor de volgende vier provincies : Antwerpen, Vlaams-Brabant, Luik en Waals-Brabant.

Op grond van objectieve criteria die vorig jaar zijn vastgesteld, is een lijst van 231 te controleren telefooncellen getrokken uit de lijst van Belgacom, om een representatief staal te vormen voor alle openbare telefooncellen in de beschouwde provincies.

Hieronder staat de samenvattende tabel van die controles en de conclusies ervan.

		Antwerpen	Vlaams-Brabant	Luik	Waals-Brabant	België
Totaal te controleren telefooncellen		66	52	65	48	231
Niet-gevonden telefooncellen		7	-	2	-	9
Verwijderde telefooncellen		-	1	-	-	1
Gecontroleerde telefooncellen		59	51	63	48	221
Buiten gebruik		1	1	2	1	5
Types	Tel.kaart	34	38	37	36	145
	Kaart + muntstukken	24	12	24	11	71
	Muntstukken	-	-	-	-	-
Domein	Openbaar	59	50	63	48	220
	Privé	-	1	-	-	1
Goedkeuring	OK	31	46	49	48	174
	Niet geldig	-	-	-	-	-
	Niet opgegeven	28	5	14	-	47
Toegang tot nooddiensten	Ja	58	49	62	48	217
	Nee	1	2	1	-	4
Weergave nooddiensten	Ja	59	51	63	48	221
	Nee	-	-	-	-	-
Weergave tarieven	Ja	59	50	61	48	218
	Nee	-	1	2	-	3
Leesbaarheid teksten	Ja	59	50	61	48	218
	Nee	-	1	2	-	3
Internationale toegang	Ja	59	51	63	48	221
	Nee	-	-	-	-	-
Weergave instructies voor gebruik	Ja	59	50	63	48	220
	Nee	-	1	-	-	1
Info telefoongidsen	Ja	59	51	63	48	221
	Nee	-	-	-	-	-
Werking	Goed	58	46	60	48	212
	Slecht	1	5	3	1	10
Toegang voor gehandicapten	Ja	38	26	40	32	136
	Nee	21	25	23	16	85

9 cellen zijn niet teruggevonden op de locatie die door Belgacom was aangeduid. Van de 231 toestellen die gevonden werden, was er een afgeschaft wegens wijzigingen aan het wegennet.

Toestand van de gecontroleerde plaatsen

Omdat een telefooncel zich op privé-domein bevond, is een probleem vastgesteld inzake toegankelijkheid wegens de beperking van de duur van de toegang tot de openingsuren.

Bijna 40 % van de telefooncellen zijn niet gemakkelijk toegankelijk voor gehandicapten.

Werking van de toestellen

Van de 221 resterende toestellen (231 - 9 niet gevonden - 1 afgeschaft), waren vijf toestellen

buiten werking.

212 toestellen functioneerden. Op de kwaliteit van de lijn zijn tijdens die controles geen specifieke metingen uitgevoerd. Toch zijn op 4,5 % opmerkingen gemaakt in verband met moeilijkheden inzake werking van algemene aard.

Bij 4 toestellen waren de nooddiensten niet toegankelijk.

Toegepaste tarieven

Zoals reeds in vorige verslagen is opgemerkt en ondanks het feit dat het representatieve staal meer dan beperkt is, liggen de tarieven die worden toegepast voor toestellen die op privé-domein gelegen zijn, hoger dan voor toestellen op het openbaar domein; die laatste werken overigens enkel met muntstukken van 20 BEF zonder mogelijkheid tot teruggave van wisselgeld.

Inlichtingen verstrekt aan de gebruikers

- in 3 telefooncellen zijn de tarieven niet opgehangen (verplichting vermeld in artikel 6 van bijlage 1 bij de wet);
- in 3 telefooncellen zijn onleesbare teksten opgehangen (ook hier is een duidelijke vooruitgang te zien in het voordeel van de operator van de universele dienst);
- in 1 telefooncel is geen gebruiksaanwijzing opgehangen (verplichting vermeld in artikel 6 van bijlage 1 bij de wet) - de betreffende verplichting is vrijwel nagekomen;
- geen enkele telefooncel is uitgerust met telefoongidsen;
- hoewel het goedgekeurde modellen betreft, is daarover in 47 telefooncellen geen aanduiding te vinden.

C. Opmerkingen

Hoewel de kwantitatieve doelstellingen over het algemeen ruimschoots worden bereikt, wordt de verplichting om in de gemeenten te beschikken over hybride telefooncellen met zowel kaarten als muntstukken niet altijd nagekomen.

Er kunnen nog andere tekortkomingen worden gemeld :

- 2 % van de gecontroleerde toestellen bieden geen rechtstreekse toegang tot de nooddiensten;
- de wettelijke informatie wordt niet in alle gevallen opgehangen.

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

In de wet zijn de vereisten inzake toegang tot die installaties op openbaar of privé-domein niet nauwkeurig opgenomen. Belgacom rekent daarom tot de openbare telefooncellen uitrustingen op privé-domein die eventueel tegen betaling toegankelijk zijn, die op bepaalde uren of enkel voor bepaalde personen toegankelijk zijn (warenhuizen, kazernes, NAVO, gebouwen van de Europese Unie, gevangenis, theaters, sportcentra, luchthaven in de "free"-zone, enz.). Volgens het BIPT zou het nuttig zijn om in de toekomst te preciseren dat elke oude gemeente uitgerust zou moeten zijn met ten minste een telefooncel die dag en nacht gratis toegankelijk is.

Het is daarentegen niet noodzakelijk om een dergelijke verplichting op te leggen voor alle openbare telefooncellen.

Op zijn geheel en in het algemeen, en hoewel de verrichte controle op een kleinere schaal betrekking heeft, lijkt Belgacom op weg naar een gevoelige verbetering op de gebieden van tekortkomingen die bij de vorige controle waren vastgesteld.

4. Algemene beoordeling

De verschillende berekeningen zijn door Belgacom uitgevoerd en de resultaten zijn vervolgens door het BIPT geanalyseerd. Het Instituut behoudt zich het recht voor om in de loop van het jaar over te gaan tot om het even welke nuttige verificatie voor wat betreft de dienst die effectief door Belgacom geleverd wordt en de juistheid van de gegevens met betrekking tot de uitvoering van de verrichtingen van de universele dienst.

Op basis van de gegevens die bezorgd werden, kan men ervan uitgaan dat Belgacom de meeste verplichtingen nakomt die haar in het kader van de universele dienstverlening zijn opgelegd. Dat is met name het geval voor het verstrekken van een datum voor de levering van een aansluiting, het storingspercentage van de lijnen, de antwoordtijd bij tussenkomst van een telefonist, het aantal openbare telefooncellen die werken, het aantal openbare telefooncellen in verhouding tot de bevolking en het percentage betwistingen en complexe vragen inzake facturering.

Bovendien ziet men met betrekking tot de wachttijden voor een aansluiting op het openbare geschakelde net een algemene verbetering van de uitvoering in vergelijking met vorig jaar. De doelstellingen inzake de termijnen voor aansluiting binnen 5 werkdagen zijn bovendien bereikt.

Hoewel op die gebieden geen wettelijke doelstelling is vastgelegd, mogen de verbeteringen ten opzichte van vorig jaar worden onderstreept in verband met de prestaties van de leverancier qua storingspercentages van oproepen en de termijn voor het tot stand brengen van een verbinding op nationaal niveau. De tendens tot toename van het aantal niet-geslaagde oproepen op internationaal niveau (Europa en buiten Europa) die in het laatste verslag was opgetekend lijkt dus te vertragen.

Ook de verplichtingen met betrekking tot de bekendmaking van informatie, gedetailleerde facturering, hulp- en informatiediensten, nooddiensten, de price cap en de sociale tarieven zijn vervuld.

Daarentegen kunnen een aantal opmerkingen worden gemaakt in verband met :

- het storingspercentage per toegangslijn (hoewel de doelstellingen worden gehaald, is de uitvoering verslechterd ten opzichte van het vorige jaar);
- de opheffing van storingen de dag na de melding ervan aan Belgacom (resultaten liggen onder de doelstellingen en onder de resultaten van vorig jaar);
- de opheffing van storingen die de dag na de melding ervan aan Belgacom niet opgeheven zijn (resultaten liggen onder de doelstellingen en onder de resultaten van vorig jaar);
- de antwoordtijd bij tussenkomst van een telefonist (hoewel de doelstellingen worden gehaald, is de uitvoering verslechterd ten opzichte van het vorige jaar);
- de aanwezigheid van hybride openbare telefooncellen in de oude gemeenten;
- de opheffing van storingen voor openbare telefooncellen binnen 48 uur na de melding ervan aan Belgacom (resultaten liggen onder de doelstellingen, maar overtreffen de resultaten van vorig jaar);
- de opheffing van storingen voor openbare telefooncellen die binnen 48 uur na de melding ervan aan Belgacom niet opgeheven zijn (resultaten liggen onder de doelstellingen, maar

- overtreffen de resultaten van vorig jaar);
- het niet ophangen van wettelijke informatie in sommige openbare telefooncellen;
 - de vastgestelde onmogelijkheid om nooddiensten te bereiken vanuit een aantal openbare telefooncellen;
 - de gratis oproepnummers voor het Antigifcentrum en het Nederlandstalig centrum voor Zelfmoordpreventie (nog niet in gebruik gesteld);
 - het verschil in tarifiering tussen toestellen die op het openbaar domein geïnstalleerd zijn en die welke zich op privé-domein bevinden.

Hoewel op dat stuk geen wettelijke doelstelling is vastgelegd, moet bovendien toch de verslechtering ten opzichte van vorig jaar worden aangestipt van de prestaties van de verlener qua tijd voor het tot stand brengen van een verbinding op internationaal niveau.

Het Instituut brengt ten slotte de opmerking in herinnering die gemaakt is over de methode voor de telling van de termijnen voor aansluiting op het PSTN. Die methode kan een onderschatting met zich brengen van de tijd die werkelijk nodig is om een aansluiting te krijgen.

Het BIPT zal aan Belgacom vragen welke middelen zij wil inschakelen om een eind te maken aan de waargenomen tekortkomingen, vooral op het stuk van de opheffing van storingen, waarvan de uitvoering in 2001 sterk is achteruitgegaan en niet aan de opgelegde doelstellingen voldoet.

5. Financiering van de universele dienst

Op het ogenblik dat dit verslag wordt gepubliceerd heeft Belgacom officieel aan het Instituut de activering aangevraagd van het « fonds voor de universele dienstverlening inzake telecommunicatie », dat opgericht is bij artikel 86, §1 van de wet van 21 maart 1991. Door die handeling wil Belgacom de universeledienstverplichtingen die krachtens artikel 83, § 1 op haar rusten, laten financieren.

Die aanvraag wordt nu door het Instituut onderzocht.

Zo zullen de kwesties met betrekking tot de methode voor de berekening van de nettokosten en voor de berekening van de bijdragen in het fonds in de loop van het jaar 2002 door het Instituut worden onderzocht en ter consultatie aan de sector worden voorgelegd.

6. Belgisch reglementair kader in voorbereiding

In het raamwerk van een verslag over de evolutie van de universele dienst, leek het nuttig in het kort de grote beleidslijnen te schetsen die momenteel door het Belgische regelgevingskader op dat vlak worden uitgestippeld.

Het kader dat wordt voorbereid, bevat vier hoofdkenmerken, overeenkomstig de nieuwe "Universeledienstrichtlijn" :

- het behoud van de huidige lijst van diensten die bij wijze van universele dienstverlening worden verricht ;
- de opsplitsing van de verrichtingen van de universele dienst in onderdelen en in geografische gebieden die door de Koning worden bepaald ;
- zodra mogelijk, de inschakeling van de concurrentie als middel om de doelstellingen van de universele dienst te bereiken. Zo sluit het systeem voor de aanduiding van de universeledienstverleners dat door het toekomstige Belgische kader wordt beoogd, a priori geen enkele operator uit. De verleners zullen worden immers aangeduid op basis van een open procedure die naar gelang van het geval bestaat uit de gunning van een overheidsopdracht door de Koning of uit de toepassing van een open procedure die door de Koning wordt bepaald. Enkel in laatste instantie zal de Koning een operator van ambtswege kunnen aanduiden, wanneer de open procedure voor de aanduiding geen resultaten heeft opgeleverd of wanneer de verlener in gebreke blijft ;
- een intrasectoraal financieringssysteem via een fonds dat gestijfd wordt door de operatoren op grond van hun omzet, verminderd met sommige lasten om dubbele belasting te vermijden.