



**BELGISCH INSTITUUT VOOR POSTDIENSTEN
EN TELECOMMUNICATIE**

BESLUIT VAN DE RAAD VAN HET BIPT

VAN 22 MEI 2006

**TOT WIJZIGING VAN PUNT 4.B VAN HET BESLUIT VAN DE RAAD
VAN HET BIPT VAN 22 DECEMBER 2005 BETREFFENDE HET
DEACTIVEREN VAN CPS DOOR DE ALTERNATIEVE OPERATOREN**

Inhoudsopgave

1 Doel	3
2 Retroacta	3
3 Standpunt van Belgacom	4
4 Standpunt van de alternatieve operatoren	4
4 Analyse van het BIPT	5
5 Besluit.....	7
6 Beroepsmogelijkheden	7

1 DOEL

Dit besluit betreft de voorwaarden waaronder een alternatieve operator het recht heeft om een CPS-klant te deactiveren of aan Belgacom kan vragen om een CPS-klant te deactiveren.

2 RETROACTA

Op 22 december 2005 heeft het BIPT een besluit aangenomen in verband met het referentie-interconnectieaanbod van Belgacom voor het jaar 2006. Punt 4.b van dat besluit luidde als volgt:

« 4.b. Overeenkomstig artikel 135, tweede lid van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie, heeft de aanbieder van een preselectiedienst de mogelijkheid om de betreffende dienst te desactiveren, ten eerste met de uitdrukkelijke en voorafgaande toestemming van de eindgebruiker of ten tweede wanneer de eindgebruiker niet de materiële verplichtingen nakomt van het contract dat met de aanbieder van de preselectiedienst gesloten is, en nadat die laatste de eindgebruiker duidelijk op de hoogte heeft gebracht van de gevolgen van de desactivering van zijn preselectiedienst.

Hoewel de wet niet uitdrukkelijk bepaalt volgens welke procedure en in welke vorm die desactivering moet geschieden, is het BIPT er voorstander van om in het BRIO een standaardbrief voor desactivering door de OLO op te nemen, wanneer die optreedt met de uitdrukkelijke en voorafgaande toestemming van de eindgebruiker (1e geval bedoeld in artikel 135, tweede lid). Het Instituut is namelijk van oordeel dat een dergelijke standaardbrief eventueel misbruik kan voorkomen (omdat de toestemming van de eindgebruiker vaststaat), alsook fouten (omdat de brief alle nodige inlichtingen bevat) en de behandeling van de aanvragen kan vergemakkelijken (dankzij de standaardisatie). Het BIPT keurt de tekst goed van de standaardbrief die door de OLO's is voorgesteld.

Het BIPT ziet daarentegen niet het belang van een standaardbrief in het geval dat de eindgebruiker niet de materiële verplichtingen nakomt van het contract dat gesloten is met de aanbieder van de preselectiedienst (2e situatie bedoeld in artikel 135, § 1). Enerzijds maakt de eis inzake ondertekening geen deel uit van de voorwaarden die in artikel 135, § 1, 2° opgesomd zijn. Anderzijds is het twijfelachtig of de OLO gemakkelijk de handtekening van een slechte betaler kan krijgen om zijn desactivering en dus zijn terugkeer naar Belgacom toe te staan.

In dergelijke gevallen moet de aanbieder van de CPS-dienst bewijsstukken samenstellen die de niet-naleving van de materiële verplichtingen van het contract aantonen. Het BIPT of de ombudsdienst kunnen in het kader van hun respectieve bevoegdheid eisen om dat dossier mee te delen.

Een aanbieder van de CPS-dienst die te maken krijgt met de niet-naleving door een klant van de materiële verplichtingen van het contract, nadat die aanbieder zijn wettelijke verplichtingen inzake informatieverstrekking (artikel 135) en waarschuwing (artikel 119) is nagekomen, mag bij Belgacom de desactivering van de CPS aanvragen overeenkomstig artikel 135, tweede lid, 2° (waarbij Belgacom, dat de procedure van de activering/desactivering beheert, zich niet mag verzetten tegen het recht dat door dit artikel aan de OLO wordt verleend). Het gevolg voor de klant is zijn terugkeer naar Belgacom tenzij hij de activering van een andere preselectiedienst aanvraagt. Dit is een logisch gevolg van het recht op desactivatie door de wetgever toegekend aan de OLO (zie hierboven), het gegeven dat het afnemen van een lijn van Belgacom zonder andersluidende wilsuiting van de eindgebruiker de aanvaarding van de standaardtarieven van Belgacom inhoudt (zie algemene voorwaarden voor de telefoondienst van Belgacom) én het gegeven dat de wetgever per slot van rekening enkel de universeledienstverlener verplicht tot het leveren van de basisdienst inzake openbare telefonie. Tot besluit moet de alternatieve operator voor elke desactivering die hij op eigen initiatief aan Belgacom vraagt, in het bezit zijn ofwel van een door de klant ondertekende LoA, ofwel van een dossier waaruit blijkt dat de materiële verplichtingen van het contract niet zijn nagekomen.

Om redenen in verband met de bescherming van de persoonlijke levenssfeer mag Belgacom in geen geval rechtstreeks het dossier opvragen dat de niet-naleving van de materiële verplichtingen van het contract van de OLO aantoont. Die verificatie mag enkel geschieden via het Instituut of de ombudsdienst. »

Op 9 maart 2006 heeft het BIPT een ontwerpbesluit ter consultatie voorgelegd aan de operatoren.

3 STANDPUNT VAN BELGACOM

Via een schrijven van 23 januari 2006 heeft Belgacom naar het BIPT een versie van BRIO 2006 en van P&O 2006 overgezonden. In dit schrijven dient Belgacom ook een aanvraag in tot herziening van punt 4.b van het besluit van 22 december 2005.

Belgacom reikt de volgende argumenten aan:

- De wet van 13 juni 2005, in het bijzonder de artikelen 119 en 135, is voor interpretatie vatbaar en het is moeilijk om in de ene of de andere zin te besluiten.
- Het ware opportuun om de publicatie van het ministerieel besluit met betrekking tot artikel 119 af te wachten, dat meer duidelijkheid zou kunnen brengen omtrent de precieze bedoeling van de wetgever.
- De alternatieve operatoren zijn in staat om zelf hun preselectiedienst te deactiveren, zonder dat hiervoor een verrichting van Belgacom nodig is. Deze deactivering komt de facto neer op het inschakelen van de minimumdienst¹ voor de bewuste gebruiker.
- Een deactivering door de OLO biedt ook als voordeel dat de eindgebruiker niet tegen zijn zin wordt teruggestuurd naar een operator van wie hij niet noodzakelijk diensten wil ontvangen maar in alle vrijheid kan beslissen om over te schakelen op een operator van zijn keuze.
- De toepassing van de door het BIPT aanbevolen maatregel zou een reeks operationele aanpassingen vergen waarvoor een voorafgaande analyse zou moeten worden uitgevoerd.

Belgacom heeft laten weten dat het geen opmerkingen had op het ontwerpbesluit dat ter consultatie is voorgelegd.

4 STANDPUNT VAN DE ALTERNATIEVE OPERATOREN

Het Platform van operatoren en leveranciers van telecommunicatiediensten en een alternatieve operator hebben gereageerd op de openbare raadpleging. De geuite meningen kunnen als volgt worden samengevat:

- Er zijn geen bezwaren tegen het ontwerpbesluit en tegen de intrekking van de alinea's 3 tot 6 van punt 4.b van het besluit van 22 december 2005.
- In het kader van de CSC/CPS behoren de nummers (CLI van de gebruikers) niet toe aan de alternatieve operatoren maar aan de toegangoperator (Belgacom). Bijgevolg zijn het niet de alternatieve operatoren die de oproepen naar die nummers mogen afwikkelen. Oproepen naar de nooddiensten worden altijd door de toegangoperator gerouteerd (ongeacht of de CPS nog altijd actief is bij de dienstenleverancier dan wel of die gedeactiveerd is door de leverancier van de preselectiedienst).

Gelet op wat voorafgaat zullen de alternatieve operatoren dus in staat zijn om de preselectiedienst te deactiveren via een blokkering in hun switch, maar zullen ze de minimumdienst niet verstrekken. Die zal worden verstrekt door de toegangoperator (Belgacom). Bijgevolg zal de eindgebruiker van wie de preselectiedienst door de alternatieve operator is gedeactiveerd, in de minimumdienst blijven bij de toegangoperator en niet bij de aanbieder van de preselectiedienst, zoals vermeld in het ontwerpbesluit.

¹ Mogelijkheid om oproepen te ontvangen en de mogelijkheid om nooddiensten op te roepen.

De verwijzingen naar artikel 119, § 2, van de wet van 13 juni 2005 zouden moeten worden geschrapt in de juridische analyse van het Instituut, omdat dat artikel alleen betrekking heeft op de minimumdienst die door de toegangsoperatoren moet worden verstrekt.

- Punt 16.3.3 "Conveyance of calls by means of a Collecting Access Service" van BRIO 2006 bepaalt: "... *If more than 50% of the Calls which are handed over during a complete uninterrupted tariff period of a particular day, are Unsuccessful Calls, including in particular the Calls rejected by the Operator's platform on the basis of the received CLI, the set-up charge will also be applied for each Unsuccessful Call above this threshold...*". Belgacom zou het binnenkomende verkeer van de CLI van de betrokken eindgebruiker moeten blokkeren, zodat het cijfer van de zogenoemde "unsuccessful" oproepen niet wordt beïnvloed en extra kosten teweegbrengt voor de alternatieve operatoren.

4 ANALYSE VAN HET BIPT

Artikel 135 is het resultaat van verschillende amendementen, met name de amendementen nr. 78² en 189 en 190³, die beide een subamendement vormen op amendement nr. 78 (zie Parl. St., Kamer, 2004-2005, Nr. 1425/018, p. 62, in fine).

Amendement nr. 78 bepaalt in zijn verantwoording onder meer:

« De activatie of deactivatie van de preselectie kan enkel maar gebeuren door de toegangsoperator, de activatie of deactivatie van de preselectiedienst kan gebeuren door de andere operatoren. Het is aldus belangrijk daarin een onderscheid te maken. »

Amendement nr. 190⁴ bepaalt in zijn verantwoording onder meer:

« Door dit amendement wordt duidelijk dat de aanbieder van de preselectiedienst het recht heeft om ingeval de eindgebruiker zijn verplichtingen niet nakomt, de preselectiedienst niet langer aan te bieden. In dat geval valt de eindgebruiker terug op de minimumdienst van de toegangsoperator die hem toelaat om o[p]roepen te ontvangen en noodoproepen te maken. De eindgebruiker heeft in dat geval de mogelijkheid om een nieuw contract af te sluiten met een andere preselectieoperator of met de toegangsoperator. Hij moet evenwel zelf vrij kunnen kiezen met welke operator hij verder wil gaan en ook effectief een contract sluiten vooraleer hij een volwaardige dienst kan genieten. »

Op basis van deze wetsvoorbereidende werkzaamheden komt het Instituut tot de volgende vaststellingen:

- de bedoeling van amendement nr. 190, dat direct betrekking heeft op de deactivatie van de preselectiedienst in geval van niet-naleving door de eindgebruiker van de materiële verplichtingen van de overeenkomst (art. 135, 2de lid, 2^o, van de wet van 13 juni 2005), was dat de preselectiedienst niet langer aangeboden hoefde te worden door de betrokken aanbieder van de preselectiedienst indien de eindgebruiker zijn verplichtingen niet nakomt. Om opnieuw een volledige dienstverlening te bekomen stelt de verantwoording ook de keuzemogelijkheid van de eindgebruiker centraal (ofwel kiest hij voor een andere preselectieoperator ofwel voor de toegangsoperator, telkens mits een nieuw contract wordt afgesloten).
- de wetgever heeft ook een duidelijk onderscheid willen maken tussen het activeren en deactiveren van de preselectie, hetgeen een handeling is die alleen gesteld wordt door de toegangsoperator (Belgacom in dit geval), en het activeren en het deactiveren van de preselectiedienst, hetgeen in principe een handeling is gesteld door de alternatieve operatoren. Dit is inderdaad één van de overwegingen die aan de basis liggen van amendement nr. 78. De relevantie van die

² Parl. St., Kamer, 2004-2005, Nr. 1425/005, p. 12.

³ Parl. St., Kamer, 2004-2005, Nr. 1425/018, p. 61-62.

⁴ Er wordt abstractie gemaakt van amendement nr. 189 omdat deze geen uitstaans heeft met de beslissing genomen in punt 4.b van het besluit van de Raad van 22 december 2005 betreffende het voorstel van referentieaanbod van Belgacom voor het jaar 2006.

overwegingen wordt niet aangetast worden door de wijzigingen die amendement nr. 190 nog toevoegt aan amendement nr.78⁵.

- artikel 119, §2, laatste lid, van de wet van 13 juni 2005 legt aan alle operatoren op om vóór de volledige verbreking van de aansluiting gratis een minimumdienst te verstrekken. In de context van de CPS moet dit artikel aldus geïnterpreteerd worden dat, in geval van niet-betaling van de factuur, de aanbieder van de preselectiedienst de eindgebruiker de mogelijkheid moet laten om te worden opgebeld, met uitsluiting van oproepen met betaling van de gesprekskosten door de opgeroepene, en de nooddiensten op te bellen. De minimumdienst wordt de facto door de toegangsoperator (Belgacom) verstrekt.

In die omstandigheden komt het Instituut, in tegenstelling tot hetgeen omtrent de deactivatie in geval van de niet-naleving van de materiële verplichtingen van de overeenkomst gesloten met de aanbieder van de preselectiedienst bepaald werd in de alinea's 3 t.e.m. 6 van punt 4.b van het besluit van de Raad van 22 december 2005 betreffende het voorstel van referentieaanbod van Belgacom voor het jaar 2006, tot de volgende besluiten:

- De deactivering van de preselectiedienst, bedoeld in artikel 135, tweede lid, 2°, van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie komt overeen met een blokkering in de switch van de OLO en heeft tot gevolg dat, overeenkomstig artikel 119, § 2, van diezelfde wet (en in de toekomst volgens de nadere regels van een nog uit te vaardigen ministerieel besluit op grond van artikel 119, § 1), de eindgebruiker in een eerste stap terugvalt op de minimumdienst die wordt verstrekt door de toegangsleverancier (Belgacom).
- De handelingen die leiden tot de deactivatie van de preselectiedienst in geval van niet-naleving van de materiële verplichtingen van de overeenkomst met de aanbieder van de preselectiedienst hebben geen uitstaans met Belgacom. Een regeling daaromtrent in het BRIO is dan ook niet nodig.
- De eindgebruiker wiens preselectiedienst gedeactiveerd werd, kan maar bij Belgacom (in volwaardige dienst) terecht komen in de gevallen waarin hij daar zelf om vraagt, hetzij ten aanzien van zijn huidige aanbieder van de preselectiedienst die die vraag kan doorgeven aan Belgacom (art. 135, derde lid, 1°, wet 13 juni 2005), hetzij rechtstreeks ten aanzien van Belgacom (art. 135, derde lid, 2°, wet 13 juni 2005).
- Het blijft noodzakelijk dat de aanbieder van de preselectiedienst een dossier aanlegt dat bewijst dat de eindgebruiker de materiële verplichtingen van de overeenkomst met de aanbieder van de preselectiedienst niet nagekomen heeft⁶. Dit dossier blijft opvraagbaar door het BIPT of de Ombudsdienst voor telecommunicatie in het kader van de uitoefening van hun respectieve bevoegdheden ten aanzien van de naleving van artikel 135. Belgacom heeft in principe geen uitstaans met dit dossier.

Wat betreft de regel in verband met het percentage mislukte oproepen van punt 16.3.3 van het BRIO, heeft Belgacom het BIPT laten weten dat die regel tot nu toe nooit is toegepast en dat een overschrijding van het percentage dat vastgelegd is naar aanleiding van de procedure voor deactivering van CPS door de OLO heel onwaarschijnlijk is. Een dergelijke overschrijding zou immers veronderstellen dat een OLO een groot aantal gedeactiveerde klanten heeft en dat die klanten een groot aantal pogingen zouden ondernemen om te bellen. Gelet op de kleine kans dat zoiets zich voordoet, is het BIPT van mening dat punt 16.3.3 van het BRIO niet hoeft te worden gewijzigd.

⁵ Amendement nr. 190 is zoals gezegd een subamendement van amendement nr. 78.

⁶ Dit punt valt buiten het kader van dit besluit aangezien het betrekking heeft op de relaties tussen de leverancier van de carrier preselect-dienst en zijn klant, en niet op de interconnectierelaties tussen Belgacom en de alternatieve operatoren.

5 BESLUIT

Na behoorlijke overweging van de standpunten van de betrokken partijen, zoals die zijn uitgedrukt in hun briefwisseling of tijdens vergaderingen enerzijds, en anderzijds van de algemene doelstellingen van het regelgevingskader inzake bevordering van de concurrentie, economische efficiëntie en verdediging van de belangen van de consumenten, neemt het Instituut de volgende besluiten :

1. Het BRIO moet geen bepalingen bevatten waardoor een alternatieve operator aan Belgacom kan vragen om de preselectie te deactiveren in het geval dat een eindgebruiker niet voldoet aan de materiële verplichtingen van het contract dat met de leverancier van de preselectiedienst is afgesloten.
2. De alinea's 3 tot 6 van punt 4.b van het besluit van de Raad van het BIPT van 22 december 2005 worden ingetrokken.

6 BEROEPSMOGELIJKHEDEN

Overeenkomstig de wet van 17 januari 2003 betreffende de rechtsmiddelen en de geschillenbehandeling naar aanleiding van de wet van 17 januari 2003 hebt u de mogelijkheid om tegen dit besluit beroep aan te tekenen bij het hof van beroep te Brussel, Poelaertplein 1, B-1000 Brussel binnen zestig dagen na de kennisgeving ervan. Het hoger beroep wordt ingesteld: 1° bij akte van een gerechtsdeurwaarder die aan de tegenpartij wordt betekend; 2° bij een verzoekschrift dat, in zoveel exemplaren als er betrokken partijen zijn, ingediend wordt op de griffie van het gerecht in hoger beroep; 3° bij ter post aangetekende brief die aan de griffie wordt gezonden; 4° bij conclusie, ten aanzien van iedere partij die bij het geding aanwezig of vertegenwoordigd is. Met uitzondering van het geval waarin het hoger beroep bij conclusie wordt ingesteld, vermeldt de akte van hoger beroep, op straffe van nietigheid de vermeldingen van artikel 1057 van het gerechtelijk wetboek.

M. Van Bellinghen
Lid van de Raad

G. Denef
Lid van de Raad

C. Rutten
Lid van de Raad

E. Van Heesvelde
Voorzitter van de Raad