

**B I P T**

---

**BELGISCH INSTITUUT VOOR POSTDIENSTEN  
EN TELECOMMUNICATIE**

---

**ONTWERPADVIES VAN DE RAAD VAN HET BIPT BETREFFENDE DE  
OPHEFFING VAN DE UNIVERSELEDIENSTVERPLICHTINGEN INZAKE DE  
VERSTREKKING VAN DE UNIVERSELE INLICHTINGDIENST EN DE  
BESCHIKBAARSTELLING VAN DE UNIVERSELE TELEFOONGIDS**

---

**WERKWIJZE OM OP DIT DOCUMENT TE ANTWOORDEN**

---

Antwoordtermijn: tot **29 maart 2013**  
Werkwijze om te antwoorden: Aan: **consult06@bipt.be**  
Onderwerp: « **CONSULT-2013-A6** »

Aanspreekpunt: Marie-Eve Bondroit, Eerste Adviseur (02 226 89 15)

**Antwoorden dienen elektronisch te worden verzonden naar het opgegeven adres.**

Er wordt gevraagd om het « *Formulier dat als voorpagina dient te worden gebruikt bij het antwoord op een door het BIPT georganiseerde openbare raadpleging te gebruiken* » dat u vindt op de volgende webpagina:

<http://www.ibpt.be/ShowDoc.aspx?levelID=384&objectID=3243>

Het BIPT wenst ook dat de commentaren verwijzen naar de paragrafen en/of onderdelen waarover ze handelen.

---

# INHOUDSOPGAVE

1	WETTELIJKE BASIS.....	3
2	RAADPLEGINGEN.....	3
3	REGELGEVINGSKADER.....	3
3.1	EUROPEES RECHT.....	3
3.2	NATIONAAL RECHT.....	4
3.2.1	<i>Bepalingen inzake telefoongidsen en inlichtingendiensten buiten de universele dienst.....</i>	4
3.2.2	<i>Bepalingen betreffende de universele inlichtingendienst en de universele telefoongids.....</i>	5
3.2.2.1	Specifieke voorwaarden voor de verstrekking van de universele inlichtingendienst.....	6
3.2.2.2	Specifieke leveringsvoorwaarden van de universele telefoongids.....	7
3.2.3	<i>Voorwaarden in verband met de opheffing van de universeledienstverplichtingen.....</i>	8
3.2.4	<i>Overgangstelsel.....</i>	9
4	RETROACTA.....	9
5	ANALYSE MET ALS DOEL NA TE GAAN OF DEZE DIENSTEN, OF VERGELIJKBARE DIENSTEN, OP RUIME SCHAAL TOEGANKELIJK ZIJN, TEGEN BETAALBARE TARIEVEN.....	10
5.1	STANDPUNT VAN DE SECTORSPELERS IN DE VOORAFGAANDE RAADPLEGING.....	10
5.1.1	<i>Mening van de spelers inzake de noodzaak om de elementen “universele inlichtingendienst” en “universele telefoongids” te behouden.....</i>	10
5.1.1.1	Universele inlichtingendienst.....	10
5.1.1.2	Universele telefoongids.....	11
5.1.2	<i>Belang van elke speler bij de verrichting van de elementen “universele inlichtingendienst” en “universele telefoongids”.....</i>	11
5.2	INTERNATIONALE VERGELIJKING.....	11
5.2.1	<i>Universele inlichtingendienst.....</i>	12
5.2.2	<i>Universele telefoongids.....</i>	12
5.3	KARAKTERISTIEKEN VAN DE ELEMENTEN VAN DE UNIVERSELE INLICHTINGEDIENST EN DE UNIVERSELE TELEFOONGIDS IN BELGIË.....	13
5.3.1	<i>Universele inlichtingendienst.....</i>	13
5.3.1.1	Marktstructuur.....	13
5.3.1.2	Evolutie van het gebruik.....	15
5.3.1.3	Conclusie.....	15
5.3.2	<i>Papieren universele telefoongids.....</i>	15
5.3.2.1	Marktstructuur.....	15
5.3.2.2	Evolutie van het gebruik.....	16
5.3.2.3	Conclusie.....	16
5.3.3	<i>Elektronische universele gids.....</i>	16
5.3.3.1	Marktstructuur.....	16
5.3.3.2	Evolutie van het gebruik.....	17
5.3.3.3	Conclusie.....	17
5.4	GARANTIE DAT DEZE DIENSTEN OF VERGELIJKBARE DIENSTEN IN RUIME MATE EN TEGEN BETAALBARE TARIEVEN TOEGANKELIJK ZIJN.....	17
5.5	ALGEMENE CONCLUSIES.....	18
5.5.1	<i>Universele inlichtingendienst.....</i>	18
5.5.2	<i>Papieren universele telefoongids.....</i>	19
5.5.3	<i>Elektronische universele gids.....</i>	19
5.5.4	<i>Gevolgen voor de verplichtingen opgelegd aan de operatoren om hun abonneegegevens te delen.....</i>	20
6	IMPLICATIES VOOR DE CONTROLE.....	20
7	ANALYSE VAN DE IMPACT.....	22
8	ADVIES.....	23

## **1 WETTELIJKE BASIS**

1. Dit advies van het BIPT heeft betrekking op de opheffing van de universeledienstverplichtingen inzake de verstrekking van de universele inlichtingendienst en de beschikbaarstelling van de universele telefoongids.
2. Het advies van het BIPT berust op de artikelen 79, § 2, en 86, § 2, van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie (hierna “WEC”).

## **2 RAADPLEGINGEN**

3. De artikelen 79, § 2, en 86, § 2, verplichten het BIPT om een openbare raadpleging te houden alvorens het een advies uitbrengt.
4. De openbare raadpleging wordt georganiseerd overeenkomstig artikel 139 van de WEC.

## **3 REGELGEVINGSKADER**

### **3.1 Europees recht**

5. Richtlijn 2009/136/EG van het Europees Parlement en de Raad van 25 november 2009 heeft Richtlijn 2002/22/EG inzake de universele dienst en gebruikersrechten met betrekking tot elektronische-communicatienetwerken en diensten gewijzigd.
6. Hierbij heeft geen enkele belangrijke wijziging van de specifieke bepalingen van Richtlijn 2002/22/EG inzake de inlichtingendiensten en de universele telefoongids plaatsgevonden, behoudens de invoering van uitdrukkelijke verwijzingen naar artikel 12 van Richtlijn 2002/56/EG betreffende de behandeling van persoonsgegevens en de bescherming van de persoonlijke levenssfeer in de elektronische-communicatiesector, waardoor de abonnees het recht hebben te beslissen om al dan niet hun persoonsgegevens en de betrokken types van data te laten opnemen in een telefoongids.
7. Richtlijn 2002/22/EG verplichtte de lidstaten niet om van ambtswege een universeledienstaanbieder ter zake aan te duiden. De aanduiding van een dergelijke aanbieder was slechts gerechtvaardigd indien, voor de betrokken lidstaat, het zaak was om via die weg de verstrekking van de inlichtingendiensten en de telefoongidsen bepaald in artikel 5 van die richtlijn te garanderen.

De WEC, zoals gewijzigd door de wet van 10 juli 2012 houdende diverse bepalingen inzake elektronische communicatie (hierna “de wet van 10 juli 2012”) verwijst nu uitdrukkelijk naar de mogelijkheid om geen universeledienstverplichtingen op te leggen inzake de inlichtingendiensten en telefoongidsen.

Richtlijn 2009/136/EG heeft in dat opzicht artikel 9 van Richtlijn 2002/22/EG aangepast zodat er nauwer wordt toegezien op de "betaalbaarheid" van de universele dienst bij opheffing van de universeledienstverplichtingen. De wet van 10 juli 2012 heeft daarom een nieuw artikel 33/1 ingevoegd in de bijlage bij de WEC.

## 3.2 Nationaal recht

### 3.2.1 Bepalingen inzake telefoongidsen en inlichtingendiensten buiten de universele dienst

8. Artikel 2, 49°, van de WEC definieert de telefoongids als volgt: *"boek, lijst of bestand dat of die hoofdzakelijk of uitsluitend gegevens bevat over de abonnees van een openbare telefoondienst en die beschikbaar wordt gesteld voor het publiek om uitsluitend of hoofdzakelijk de oproepnummers van de eindgebruikers te kunnen identificeren."*

De inlichtingendienst wordt niet gedefinieerd.

9. Los van de universele dienst bevat de wet algemene bepalingen inzake de telefoongidsen en inlichtingendiensten:
- paragraaf 1 van de artikelen 45 en 46 van de WEC vereist van de ondernemingen die een telefoongids wensen te vervaardigen, verkopen of verspreiden of die een inlichtingendienst wensen te verstrekken dat ze een aangifte in die zin doen bij het BIPT;
  - de paragrafen 2 en 3 van de artikelen 45 en 46 eisen van de ondernemingen die openbare telefoondiensten aanbieden dat ze de gegevens van hun abonnees ter beschikking stellen van de aanbieders van telefoongidsen en inlichtingendiensten onder billijke, redelijke en niet-discriminerende, technische, financiële en commerciële voorwaarden, waarbij ze er op letten om de gegevens met betrekking tot de abonnees die gevraagd hebben niet te worden vermeld in een universele telefoongids of inlichtingendienst, apart te houden;
  - paragraaf 4 van de artikelen 45 en 46 preciseert dat de aanbieders van telefoongidsen en inlichtingendiensten de aldus gecommuniceerde gegevens enkel mogen gebruiken met het oog op de verstrekking van een telefoongids en inlichtingendiensten;
  - paragraaf 5 van artikel 45 bepaalt dat personen die telefoongidsen en openbare telefoondiensten aanbieden, het beginsel van de niet-discriminatie in acht nemen bij de behandeling van hun door andere ondernemingen verstrekte informatie.
10. Een koninklijk besluit van 27 april 2007 preciseert de voorwaarden waaronder de door andere ondernemingen dan de universeledienstverlener verstrekte telefoongidsen worden vervaardigd, verkocht of verspreid, de inhoud en de vorm van de voormelde aangifte.

Op dezelfde wijze definieert een koninklijk besluit van 27 april 2007 de diensten van telefonische inlichtingen verstrekt door andere ondernemingen dan de universeledienstverlener.

### 3.2.2 Bepalingen betreffende de universele inlichtingendienst en de universele telefoongids

11. Artikel 68 van de WEC definieert het toepassingsgebied van de diensten die bij wijze van universele dienst worden verricht.

Hiertoe behoren de universele inlichtingendienst en de terbeschikkingstelling van een universele telefoongids.

12. De universele inlichtingendienst wordt geregeld door de artikelen 79 tot 85 van de WEC en de artikelen 28 en 29 van de bijlage erbij.

Artikel 79 van de WEC schrijft voor:

*"§ 1. De universele inlichtingendienst bestaat uit het ter beschikking stellen van een telefooninlichtingendienst op het gehele nationale grondgebied volgens de voorwaarden die in de bijlage zijn vastgelegd."*

13. De beschikbaarstelling van de universele telefoongids wordt geregeld door de artikelen 86 tot 91 van de WEC en de artikelen 30 tot 33 en 39 van de bijlage.

Artikel 86 van de WEC schrijft voor:

*"§ 1. De universele telefoongids is de telefoongids die beantwoordt aan de in de bijlage opgenomen voorwaarden inzake inhoud, vervaardiging, verspreiding en publicatie van reclame."*

14. De artikelen 80 en 81 van de WEC voor de universele inlichtingendienst, en 87 en 88 van de WEC voor de universele telefoongids, preciseren de nadere bepalingen voor het mechanisme van aanwijzing van de universeledienstverlener.

De aanbieders van de universele inlichtingendienst en de universele telefoongids worden aangewezen door de Koning na een open procedure waarvan de nadere bepalingen worden vastgelegd in de koninklijke besluiten van 27 april 2007.

Er worden bijzondere bepalingen vastgelegd in de WEC voor het geval geen enkele kandidatuur in aanmerking wordt genomen of indien de aangewezen aanbieder tekortschiet.

15. Er wordt ook geëist van de aanbieders van openbare telefoondiensten dat ze de gegevens van hun abonnees tegen een kostengebaseerde prijs ter beschikking stellen van de aanbieder van de universele inlichtingendienst en de universele telefoongids. Deze aanbieders zijn bovendien verantwoordelijk voor de juistheid van de gegevens die worden meegedeeld aan de universeledienstverlener. Een koninklijk besluit van 27 april 2007 handelt over de beschikbaarstelling van de gegevens die nodig zijn voor de vervaardiging van de universele telefoongids en voor de levering van de universele inlichtingendienst.

De "abonneegegevens" die moeten worden overgezonden aan de aanbieders van de universele inlichtingendienst en de universele telefoongids, zijn "noodzakelijke abonneegegevens", namelijk de minimale gegevens voor identificatie van de eindgebruiker (naam, initialen van de voornaam en adres). De bijkomende gegevens mogen worden meegedeeld na uitdrukkelijke toestemming van de betrokken abonnee.

Alle aanbieders van openbare telefoondiensten zijn verplicht om de abonneegegevens te verstrekken, wat betekent dat de informatie betreffende de klanten van de mobiele operatoren die dat hebben gewild, eveneens de universele inlichtingendienst alsook de universele telefoongids verrijken.

De aanbieders van openbare telefoondiensten zijn inderdaad verplicht om de gegevens van abonnees die niet wensen te worden opgenomen in een universele telefoongids, apart te houden zodat deze er niet in verschijnen.

De aanbieders van de universele inlichtingendienst en de universele telefoongids mogen de aldus meegedeelde gegevens enkel gebruiken om de universele inlichtingendienst of de universele telefoongids te verstrekken. De aanbieders van openbare telefoondiensten moeten de oproepen naar de universele inlichtingendienst die op hun netwerk tot stand worden gebracht overigens doorgeven naar het netwerk van de aanbieder van die dienst, en dit tegen een tarief dat op de kosten gebaseerd is.

16. De werkwijze van de berekening van de universeledienstkosten en de nadere bepalingen voor bijdrage aan – en tussenkomst van - het universeledienstfonds worden beschreven in de artikelen 92 tot 102 van de WEC en 44 en 45 van de bijlage bij de WEC.

De wet van 10 juli 2012 heeft sommige van deze bepalingen gewijzigd om ze in overeenstemming te brengen met de Richtlijnen 2002/22/EG en 2002/139/EG en de arresten van het Europese Hof van Justitie van 22 juni 2010 en 6 oktober 2010 in de zaken C-222/08 en C-389/08.

Het BIPT zal rekening houden met de rentabiliteitscriteria aangekondigd door de kandidaat die werd geselecteerd voor de verrichting en die worden vermeld in het dossier dat de kandidaat indient als reactie op de offerteaanvraag zoals de nettokosten aangekondigd door de kandidaat om de verrichting van de universele dienst te garanderen.

### **3.2.2.1 Specifieke voorwaarden voor de verstrekking van de universele inlichtingendienst**

17. De voorwaarden voor de levering van de universele inlichtingendienst worden gepreciseerd in de artikelen 28 en 29 van de bijlage bij de WEC.
18. Vanuit een kwalitatief standpunt is het nodig dat de inlichtingendienst mondeling wordt verstrekt, zonder andere precisering.

De verzoeken om inlichtingen moeten betrekking kunnen hebben op het telefoonnummer van een abonnee van de openbare telefoondienst waarvoor de aanvrager over voldoende informatie-elementen beschikt voor de identificatie, of op de naam en het adres van aansluiting van een abonnee op basis van zijn telefoonnummer.

Ten slotte wordt gevraagd dat de antwoordtijd niet langer dan gemiddeld 20 seconden duurt. De aanbieder moet statistieken verstrekken op basis waarvan kan worden nagegaan of aan deze voorwaarde wordt voldaan.

19. Vanuit een tarifair standpunt zijn er geen specifieke bepalingen om de tarieven van de universele inlichtingendienst te omkaderen, behoudens het algemene criterium van "betaalbaarheid" waarin artikel 68 voorziet, gelezen in combinatie met artikel 2, 48/2°, van de WEC.

20. Er wordt overigens geëist van de aanbieders van openbare telefoondiensten dat ze de gegevens van hun abonnees tegen een kostengebaseerde prijs ter beschikking stellen van de aanbieder van de universele inlichtingendienst. Een koninklijk besluit van 27 april 2007 heeft de voorwaarden vastgelegd voor beschikbaarstelling van de data die noodzakelijk zijn voor de verstrekking van de universele inlichtingendienst.

### 3.2.2.2 Specifieke leveringsvoorwaarden van de universele telefoongids

21. De voorwaarden die worden vermeld in artikel 86, § 1, van de WEC worden bepaald door de artikelen 30 tot 33 en 39 van de bijlage bij de WEC, waarvan de wet van 10 juli 2012 verscheidene aspecten heeft gewijzigd.
22. De verdeling van de papieren telefoongids vindt momenteel plaats om de twee jaar en niet meer jaarlijks zodat het systeem van ministeriële afwijking is opgeheven.

Vandaag wordt het “opt-in”<sup>1</sup>-systeem waarin de WEC voorziet, toegepast. Daaruit volgt dat de papieren universele telefoongids enkel kan worden besteld aan de personen die dat uitdrukkelijk vragen aan de universeledienstverlener. Die aanvraag kan schriftelijk gebeuren, via mail of via telefoon. Het is de taak van de minister om de nadere regels te bepalen voor de indiening van het verzoek. Zoals uiteengezet in de toelichting bij het wetsontwerp: *“Deze nadere regels betreffen onder andere de manier waarop de abonnees zullen worden ingelicht over de mogelijkheid om een telefoongids te krijgen, de vaststelling van het adres waar ze hun verzoek kunnen indienen, het feit te weten of het verzoek al dan niet moet worden vernieuwd bij elke nieuwe uitgave van de telefoongids, de vormvereisten van het verzoek, enz. Deze opsomming is niet volledig en over deze verschillende nadere regels zal overleg moeten worden gepleegd tussen de minister en de aanbieder die met het element belast is op het ogenblik waarop deze nadere regels worden vastgesteld.”* (Parl. St., Kamer, sess. 2011-2012, nr. 53-2143/001, memorie van toelichting, p. 90).

Artikel 31 van de bijlage bij de WEC, gewijzigd door de wet van 10 juli 2012, heeft eveneens het aantal gegevens dat in de universele telefoongids moet opgenomen zijn, gestroomlijnd. Aldus moeten de lijst van plaatsen, gemeenten, postnummers en zonennummers, de nummers van telefoondiensten van algemeen belang, de algemene inlichtingen vastgelegd door de Minister, de inlichtingen betreffende de universele dienst, de landnummers, de voornaamste internationale nummers en de tijdverschillen of de beschrijving van de diensten, de gehanteerde prijzen, de technische voorwaarden van elke operator van wie een abonnee in de telefoongids vermeld wordt, niet langer opgenomen worden. Het ministerieel besluit van 27 april 2007 tot vaststelling van de criteria voor de uitgave van de universele telefoongids en tot vaststelling van de algemene inlichtingen die de universele telefoongids moet bevatten moet bijgevolg worden gezien in het licht van de wijzigingen aangebracht in de artikelen 31 en 32 van de bijlage bij de WEC.

Elk volume van de universele telefoongids dient overigens altijd ten minste één telefoonzone van een vaste dienst te dekken, daar waar het minimumaantal van vermelde gegevens werd verlaagd tot 35.000 in plaats van 75.000 voordien.

---

<sup>1</sup> Het “opt-in”-systeem houdt in dat de papieren universele telefoongids enkel wordt bezorgd aan de personen die dat aanvragen. Dat systeem staat tegenover een “opt-out” waarbij de papieren universele telefoongids aan alle abonnees zou worden bezorgd, met uitzondering van zij die hebben kenbaar gemaakt dat ze deze niet langer wensen te ontvangen.

23. Wat betreft de elektronische telefoongids, wordt van de universeledienstverlener gevraagd om de website met de data van de universele dienst niet enkel functioneel en niet-betalend te maken, maar ook neutraal, regelmatig gemoderniseerd en toegankelijk voor personen met een handicap. Immers, *“Met de invoering van het opt-insysteem zal het belang van de elektronische universele telefoongids toenemen, meer bepaald omdat hij veel meer zal worden geraadpleegd dan vandaag het geval is. Het is dus gepast dat deze tool krachtig is en regelmatig wordt gemoderniseerd in het licht van de nieuwste technologieën op het vlak van gebruiksgemak van websites en toegankelijkheid voor personen met een handicap. De website die de elektronische universele telefoongids host dient een neutrale look te hebben zonder enige vorm van reclame teneinde elke rechtstreekse of onrechtstreekse link met de spelers in de elektronische-communicatiesector te vermijden.”* (Parl. St., Kamer, sess. 2011-2012, nr. 53-2143/001, memorie van toelichting, p. 90-91) Daartoe moeten de gegevens ten minste één keer per maand worden bijgewerkt en zullen de bijkomende kwalitatieve eisen op initiatief van het BIPT kunnen worden bepaald.
24. Vanuit een tarifair standpunt, bepaalt artikel 39 van de bijlage bij de WEC dat de universeledienstverlener de papieren universele gids gratis verdeelt aan elke abonnee van een openbare telefoondienst die dat uitdrukkelijk aanvraagt. Deze verdeling gebeurt evenwel enkel gratis voor de telefoongids die de geografische zone dekt waarin de abonnee verblijft. De universeledienstverlener verdeelt de papieren universele telefoongids tegen een redelijke prijs voor iedereen die dat aanvraagt.

Wat betreft de elektronische universele telefoongids bepaalt artikel 32 van de bijlage bij de WEC dat deze gratis ter beschikking moet worden gesteld van de eindgebruikers.

25. Ten slotte wordt de universeledienstverlener gevraagd om het BIPT tegen uiterlijk 15 januari zijn jaarlijkse programma van sluitingsdata en verdeling mee te delen en tegen uiterlijk 31 maart van elk jaar een verslag over de uitvoering van zijn verplichting, meer bepaald wat betreft de tevredenheidsgraad van de gebruikers van de site die de elektronische telefoongids omvat.

### 3.2.3 Voorwaarden in verband met de opheffing van de universeledienstverplichtingen

26. De hervorming van de WEC heeft de deur geopend naar een mogelijke verlichting van de universeledienstverplichtingen inzake de universele inlichtingendienst en de universele telefoongids, ofwel omdat deze diensten geen bestaansredenen meer hebben, ofwel omdat ze worden verstrekt via andere wegen.

De artikelen 79, § 2, en 86, § 2, van de WEC luiden voortaan als volgt:

*“Op advies van het Instituut kan de Koning bij een in de Ministerraad overlegd besluit, beslissen dat er geen verplichtingen zoals beoogd in paragraaf 1 zullen worden opgelegd aan een operator indien Hij de garantie heeft dat deze diensten of vergelijkbare diensten in grote mate toegankelijk zijn. Alvorens zijn advies te geven, houdt het Instituut een raadpleging volgens de nadere regels van artikel 139”.*

Uit deze bepalingen blijkt dat de opheffing van universeledienstverplichtingen inzake de verstrekking van de universele inlichtingsdienst en de beschikbaarstelling van een universele telefoongids enerzijds een advies in die zin vanwege het BIPT vereist, genomen op basis van een voorafgaande analyse van de werking van die markten en aangenomen naar aanleiding van een openbare raadpleging, en, anderzijds, een in de Ministerraad overlegd koninklijk besluit dat deze aanpak formaliseert.

### 3.2.4 Overgangsstelsel

27. Belgacom is tegelijk de universele inlichtingendienst en de beschikbaarstelling van de universele telefoongids als overgangsstelsel blijven aanbieden, in afwachting van een aanwijzing na afloop van een open procedure of de opheffing van de universeledienstverplichtingen ter zake.

Dit overgangsregime verstrijkt echter uiterlijk de eerste dag van de dertiende maand met ingang van 26 juli 2012.

## 4 RETROACTA

28. Het BIPT heeft een grondige analyse gemaakt van de “universeledienstaspecten” van de Belgische elektronische-communicatiemarkt om onder andere te oordelen of sommige universeledienstverplichtingen nog gehandhaafd moeten worden.

Om deze opdracht uit te voeren heeft het BIPT in 2011 een bestek gepubliceerd om de hulp van een externe consultant in te roepen. De opdracht werd medio 2012 gegund aan het kantoor Analysys Mason, bijgestaan door de advocatenkantoren Hogan Lovells en Deprevernet.

Wat de universele inlichtingendienst en de universele telefoongids betreft, had de analyse betrekking op de aard van de vraag, de structuur van het aanbod, de mogelijke moderne toepassingen en de toegankelijkheid van zulke diensten.

In bijlage 1 werden de belangrijke uittreksels uit deze analyse voor de universele inlichtingendienst opgenomen en in bijlage 2 de belangrijke uittreksels uit deze analyse voor de universele telefoongids.

Zoals *infra* zal worden uiteengezet, zijn de aanbevelingen die voortvloeien uit deze analyse een opheffing van de universeledienstverplichtingen ter zake, gepaard gaand met een toezicht op de kwaliteit en de beschikbaarheid van de inlichtingendiensten en de telefoongidsen die zullen blijven verstrekt worden bij gebrek aan universeledienstverplichtingen.

Deze conclusies kaderen in Richtlijn 2009/136/EG en sluiten aan bij de standpunten uitgedrukt tijdens het parlementaire debat gehouden ter gelegenheid van de omzetting van deze richtlijn.

De Regering licht aldus in het wetsontwerp van 5 april 2012 toe dat: *“De jongste jaren verstreken buiten de universeledienstverlener nog andere ondernemingen een inlichtingendienst. De vraag rijst dus of het nog nodig is om op dat gebied een universeledienstverplichting aan te houden, aangezien de markt uit eigen beweging de diensten verstrekt die door de consumenten worden verwacht.* (Parl. St., Kamer, sess. 2011-2012, nr. 53-2143/001, memorie van toelichting, p. 49). In zijn inleidende uiteenzetting bij het wetsontwerp voor de Commissie voor de Infrastructuur, het Verkeer en de Overheidsbedrijven van de Kamer van volksvertegenwoordigers, heeft de Minister het volgende gesteld: *“We moeten ons afvragen of de universele telefoongidsen (...) nog hun volle nut hebben.”* En hij voegde toe: *“De papieren telefoongids is in [mijn] ogen niet langer nodig.”* (vrije vertaling) (Parl. St., Kamer, sess. 2011-2012, nr. 53-2143/006, p. 13 en 45).

## **5 ANALYSE MET ALS DOEL NA TE GAAN OF DEZE DIENSTEN, OF VERGELIJKBARE DIENSTEN, OP RUIME SCHAAL TOEGANKELIJK ZIJN, TEGEN BETAALBARE TARIEVEN**

29. De analyse van de Belgische markt voor de universele inlichtingendienst en de universele telefoongids (in zijn papieren en elektronische versie) omvatte de volgende stappen:

- een verzameling van de standpunten van de sectorspelers,
- een internationale vergelijking betreffende de universeledienstverplichtingen inzake de universele telefoongids en de universele inlichtingendienst,
- een analyse van de karakteristieken van de elementen van de universele dienst en de inlichtingendiensten in België,
- een analyse van de mogelijkheid om een veralgemeende toegang te hebben en betaalbare tarieven voor dezelfde diensten of vergelijkbare diensten,
- aanbevelingen inzake de evolutie van de universeledienstverplichtingen betreffende de elementen "universele telefoongids" en "universele inlichtingendienst" in België.

### **5.1 Standpunt van de sectorspelers in de voorafgaande raadpleging**

30. De analyse van de Belgische markt van de universele inlichtingendienst en de universele telefoongids bestond er in de eerste plaats in de standpunten te verzamelen van de betrokken hoofdspelers, waaronder de aanbieder van de elementen "universele inlichtingendienst" en "universele telefoongids" (Belgacom), de kabeloperatoren, de alternatieve operatoren voor vaste telefonie, de mobiele-telefonieoperatoren, een uitgever van telefoongidsen (deze speler heeft geen schriftelijke bijdrage geleverd maar heeft deelgenomen aan een werkvergadering waarvan de conclusies worden opgenomen in deel 3.3), de aanbieders van inlichtingendiensten (deze spelers hebben geen schriftelijke bijdragen geleverd maar hebben deelgenomen aan een werkvergadering waarvan de conclusies werden opgenomen in deel 3.3) en een consumentenvereniging.

De bijdragen van de betrokken operatoren hadden voornamelijk betrekking op de volgende aspecten:

- de noodzaak om de universeledienstverplichtingen betreffende de elementen "universele telefoongids" en "universele inlichtingendienst" te behouden,
- hun eventuele belang om aanbieder van elementen "universele telefoongids" en "universele inlichtingendienst" te worden.

#### **5.1.1 Mening van de spelers inzake de noodzaak om de elementen "universele inlichtingendienst" en "universele telefoongids" te behouden**

##### **5.1.1.1 Universele inlichtingendienst**

31. Vijf operatoren menen dat de universele inlichtingendienst niet langer het voorwerp moet uitmaken van universeledienstverplichtingen gezien het bestaan van commerciële aanbiedingen.

32. Drie operatoren menen daarentegen dat de universeledienstverplichtingen voor de universele inlichtingendienst moeten behouden worden aangezien deze dienst een middel vormt om inlichtingen te krijgen “op verplaatsing” (mobiel internet wordt nog niet als een behoefte beschouwd die noodzakelijk in de universele dienst moet worden opgenomen).
33. De consumentenvereniging geeft geen advies.
34. Het lijkt belangrijk om erop toe te zien dat de inlichtingendiensten beschikbaar zijn in mobiele omstandigheden.

#### **5.1.1.2 Universele telefoongids**

35. Een operator stelt voorstander te zijn van het behoud van de papieren telefoongids totdat alle consumenten toegang hebben tot internet.
36. Alle andere operatoren menen dat het niet nodig is om een papieren of een elektronische telefoongids te behouden in het kader van de universele dienst, aangezien er commerciële aanbiedingen bestaan en andere informatiebronnen beschikbaar zijn op internet.
37. De consumentenvereniging geeft geen advies.
38. Er wordt opgemerkt dat de beschikbare diensten op internet vandaag in ruime mate toegankelijk zijn (cf. deel 0) en dat deze toegankelijkheid nog zal kunnen worden bevorderd door het plan om een breedbandverbinding op te leggen in het kader van het geografische element van de universele dienst.

#### **5.1.2 Belang van elke speler bij de verrichting van de elementen “universele inlichtingendienst” en “universele telefoongids”**

39. Uit de bijdragen van de operatoren blijkt dat geen enkele van hen zegt bereid te zijn om het element “universele inlichtingendienst” te verrichten.
40. Uit de bijdragen van de operatoren blijkt dat geen enkele van hen zegt bereid te zijn om het element “universele telefoongids” te verrichten.
41. Rekening houdend met de bijdragen van de operatoren, herhaalt het BIPT evenwel dat in geval van nood een standaardaanwijzing kan worden beoogd.

#### **5.2 Internationale vergelijking**

42. Het BIPT heeft in juni 2011 aan 35 regulatoren die lid zijn van BEREC een vragenlijst toegestuurd over de universele dienst. De regulatoren van 16 landen (België, Denemarken, Duitsland, Estland, Finland, Frankrijk, Hongarije, Kroatië, Litouwen, Malta, Nederland, Polen, Portugal, Roemenië, het Verenigd Koninkrijk en Zwitserland) hebben op die vragenlijst geantwoord. Deze 16 landen vertegenwoordigden eind 2011 68% van de bevolking van de EU27 plus Zwitserland.

### 5.2.1 Universele inlichtingendienst

43. Van de 16 landen die de vragenlijst van het BIPT hebben beantwoord, leggen 10 landen (België, Kroatië, Denemarken, Frankrijk, Hongarije, Litouwen, Malta, Nederland, Polen en Roemenië) universeledienstverplichtingen op in verband met het element "universele inlichtingendienst" die ook een aanbieder hebben aangewezen om dit te verstrekken.
44. Van deze 16 landen legt 1 land (Portugal) universeledienstverplichtingen op in verband met het element "universele inlichtingendienst" maar dat heeft geen enkele operator aangewezen tot op heden.
45. Van de 16 landen leggen 5 landen (Duitsland, Estland, Finland, Verenigd Koninkrijk en Zwitserland) geen universeledienstverplichtingen op in verband met het element "universele inlichtingendienst".
46. Daarom rijst de vraag van de relevantie van het behoud van de universeledienstverplichtingen voor het element "universele inlichtingendienst", met name ten aanzien van de internationale precedentes en van de evolutie van de Belgische telecommunicatiemarkt.

### 5.2.2 Universele telefoongids

47. Van de 16 landen die de vragenlijst van het BIPT hebben beantwoord, leggen 5 landen (België, Kroatië, Frankrijk, Nederland en Polen) universeledienstverplichtingen op in verband met het element "Universele telefoongids", dat de beschikbaarstelling van een papieren en een elektronische telefoongids omvat.
48. Van de 16 landen, leggen 3 landen (Denemarken, Litouwen en Roemenië) universeledienstverplichtingen op in verband met het element "universele telefoongids", dat de beschikbaarstelling van enkel een elektronische telefoongids omvat.
49. Van de 16 landen, leggen 2 landen (Malta en Portugal) universeledienstverplichtingen op in verband met het element "universele telefoongids", dat de beschikbaarstelling van enkel een papieren telefoongids omvat.
50. Van de 16 landen leggen 6 landen (Duitsland, Estland, Finland, Hongarije, Verenigd Koninkrijk en Zwitserland) geen universeledienstverplichtingen op in verband met het element "universele inlichtingendienst" (papieren of elektronische versie).
51. Daarom rijst de vraag van de relevantie van het behoud van de universeledienstverplichtingen voor het element "universele telefoongids", met name ten aanzien van de internationale precedentes en van de evolutie van de Belgische telecommunicatiemarkt.

## 5.3 Karakteristieken van de elementen van de universele inlichtingendienst en de universele telefoongids in België

52. De analyse van de karakteristieken van de elementen “universele inlichtingendienst” en “universele telefoongids” in België heeft opeenvolgend betrekking op de universele inlichtingendienst, de papieren universele telefoongids en de elektronische universele telefoongids. Voor elk wordt de structuur van de markt en de evolutie van het gebruik geanalyseerd.

### 5.3.1 Universele inlichtingendienst

#### 5.3.1.1 Marktstructuur

53. Volgens gelijkgerichte ramingen van de spelers uit de sector:

- Belgacom, aanbieder van het element “universele inlichtingendienst” heeft [ $>80\%$ ] van de marktaandelen in waarde voor de inlichtingendiensten.
- Zijn concurrent EDA beschikt over [ $20\%$ ] van marktaandelen in waarden.

54. Teneinde de betaalbaarheid van de universele inlichtingendienst in België te verifiëren, heeft het BIPT de kosten van een oproep naar de inlichtingendiensten van een duur van één minuut vanaf een vaste lijn van de historische operator in België, in Frankrijk, in Duitsland, in Nederland en in het Verenigd Koninkrijk berekend.

55. De belkosten omvatten in het algemeen twee elementen:

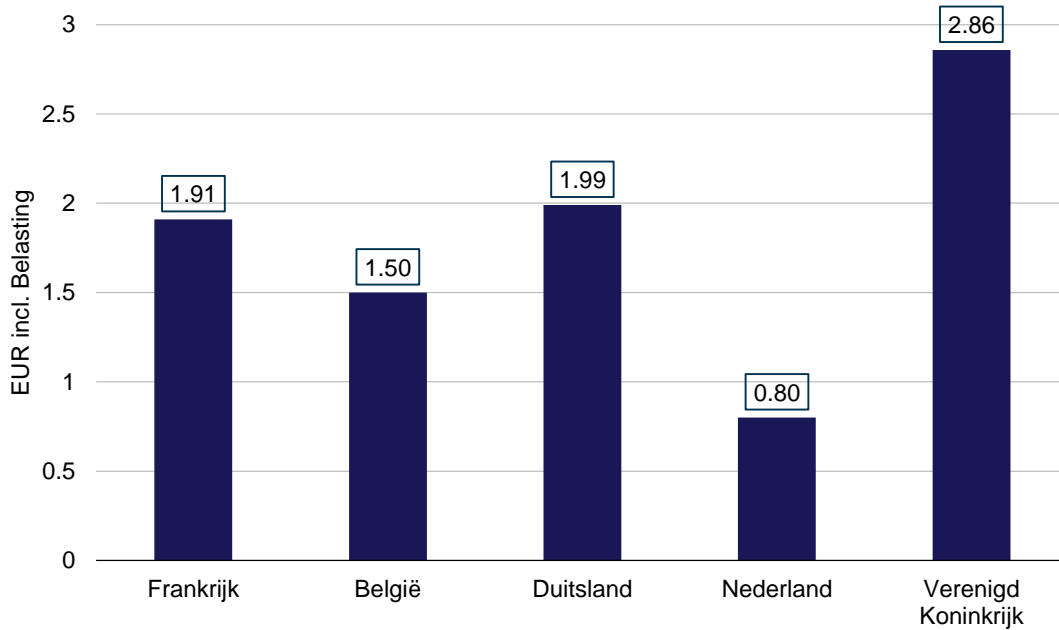
- kosten voor de doorverbinding met de inlichtingendienst,
- gesprekskosten in verband met de duur van de oproep (in dit geval 1 minuut) na doorverbinding met de inlichtingendienst.

56. Figuur 1 toont dat de kosten van deze oproep in België<sup>2</sup> (1,50 EUR, alle taksen inbegrepen) lager zijn dan deze in de andere Europese landen, behalve Nederland, en tot 47% lager dan de kosten voor een oproep naar de inlichtingendiensten in het Verenigd Koninkrijk.

---

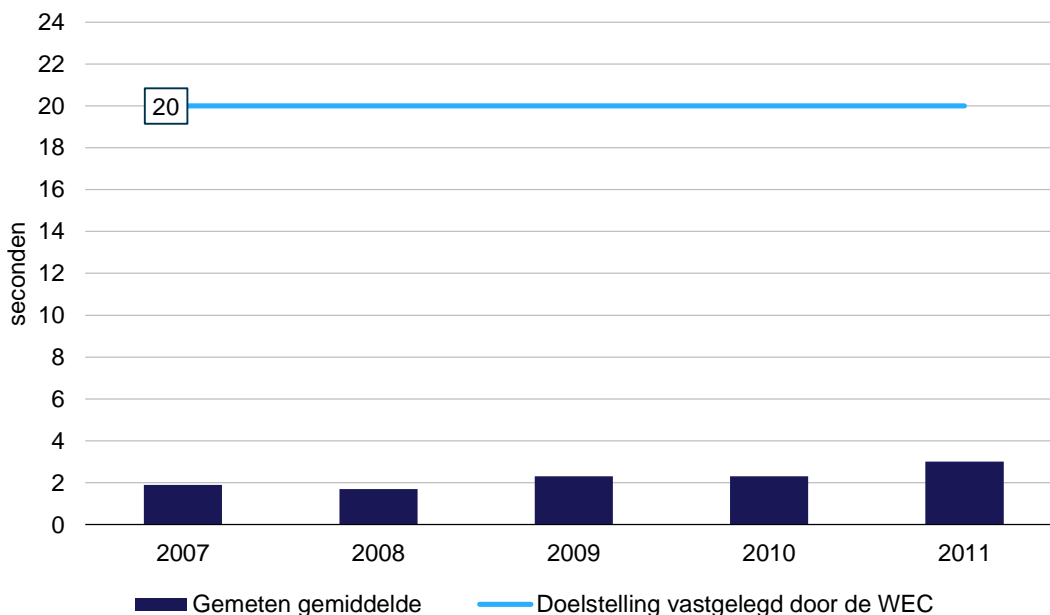
<sup>2</sup> Volgens de meest recente informatie die het BIPT heeft ontvangen, zal de prijs voor telefonische inlichtingen met 2,76% stijgen (op basis van de consumptieprijsindex) vanaf 1 februari 2013.

Figuur 1: Tarief van een oproep van een minuut naar de inlichtingendiensten, per land [Bron: Analysys Mason, websites operatoren, 2012]



57. De inlichtingendiensten zijn onderhevig aan de concurrentie van tal van vergelijkbare diensten, zoals de papieren universele telefoongids, de websites van de elektronische telefoongids of de sociale netwerken. Een illustratie van deze concurrentie is het prestatieniveau van de universele inlichtingendienst, dat veel hoger ligt dan de verplichtingen van dienstkwaliteit die zijn opgelegd door de WEC, zoals blijkt uit figuur 2 hieronder. Belgacom, dat deze dienst aanbiedt, heeft inderdaad aan het BIPT bevestigd dat het vond dat het behoud van goede prestatieniveaus absoluut noodzakelijk was voor de binding van de gebruikers en dat het grote investeringen had gedaan om te vermijden dat een lagere kwaliteit zijn gebruikers zou doen afhaken van de inlichtingendiensten en overstappen naar andere vergelijkbare diensten.

Figuur 2: De tijd tussen het einde van het welkomstbericht en het ogenblik waarop de telefonist de oproeper antwoordt (seconden) [Bron: BIPT, 2012]



### 5.3.1.2 Evolutie van het gebruik

58. In maart 2012 heeft de Université Catholique de Louvain voor rekening van het BIPT een enquête gehouden over de situatie op de Belgische markt voor elektronische communicatie vanuit het oogpunt van de gebruikers. Deze enquête bevatte een deel over de universele dienst. De steekproef waar vragenlijsten naartoe zijn verzonden, is getrokken uit het Rijksregister en gestratificeerd volgens geslacht, leeftijdsklasse en gemeente. Er zijn meer dan 1200 antwoorden ontvangen en verder bewerkt (poststratificatie) om te zorgen voor een representativiteit op het vlak van leeftijdsklasse en gewesten.
59. Uit de enquête van de Université Catholique de Louvain blijkt dat 48% van de personen die hebben geantwoord, ten minste één keer in de afgelopen drie jaar hebben gebeld naar de inlichtingendiensten, en dat 46% van de personen die hebben geantwoord nooit hebben gebeld naar de inlichtingendiensten gedurende de afgelopen drie jaar

### 5.3.1.3 Conclusie

60. We kunnen concluderen dat er een beperkte rechtstreekse concurrentie is op de markt van de inlichtingendiensten (slechts twee spelers op deze markt) maar dat er dient te worden opgemerkt dat een indirecte concurrentie speelt door de papieren universele telefoongids, de diensten van de elektronische telefoongids (verstrek in het kader van de universele dienst alsook op een commerciële basis) en de sociale netwerken.

## 5.3.2 Papieren universele telefoongids

### 5.3.2.1 Marktstructuur

61. Belgacom heeft, als aanbieder van het element “universele telefoongids”, de vervaardiging van zijn telefoongidsen van begin jaren 90 uitbesteed aan de maatschappij Truvo<sup>3</sup> (het voormalige “Promedia”). Er bestaan zeker enkele uitgevers van lokale papieren telefoongidsen maar hun dekking en verspreiding zijn erg beperkt.

In de praktijk neemt de universele telefoongids momenteel de vorm aan van “Witte Gids” in een “hybride” telefoongids die ook een tweede deel omvat (de “Gouden Gids”) en die wordt verstrekt op een commerciële basis.

62. Conform de universeledienstverplichtingen wordt de papieren universele telefoongids gratis ter beschikking gesteld van de telefoonabonnees. De papieren universele gids wordt gefinancierd dankzij reclame-inkomsten.
63. Conform de universeledienstverplichtingen wordt de papieren universele telefoongids aangevuld door de elektronische universele telefoongids. Er dient te worden opgemerkt dat het gebruik van de elektronische universele telefoongids nog zou kunnen worden vergemakkelijkt door het plan om een breedbandverbinding op te leggen in het kader van het geografische element van de universele dienst. Deze is eveneens onderhevig aan de concurrentie van tal van vergelijkbare diensten zoals de diensten van de elektronische telefoongids die op commerciële basis worden aangeboden aan het publiek, de inlichtingendiensten (verstrek in het kader van de universele dienst of op commerciële basis), de sociale netwerken, enz.

---

<sup>3</sup> Na de mislukking met de papieren universele telefoongids van Belgacom (Promedia leverde toen reeds een papieren telefoongids op het hele Belgische grondgebied).

### 5.3.2.2 Evolutie van het gebruik

64. Het gebruik van de papieren universele telefoongids neemt af sinds 2007 maar blijft niet-verwaarloosbaar:

- Uit een marktstudie uitgevoerd door de uitgever van de papieren universele gids blijkt dat het deel van de bevolking dat geregeld een papieren telefoongids raadpleegt om particulieren op te zoeken, gedaald is van [20-25%] in 2007 tot [15-20%] in 2012.
- Diezelfde studie toont aan dat het deel van de bevolking dat geregeld een papieren telefoongids raadpleegt om professionals op te zoeken (buiten de universele dienst) [1,5-2] keer groter is dan het deel van de bevolking dat geregeld een papieren telefoongids raadpleegt voor opzoeken betreffende particulieren<sup>4</sup>.

65. Het gebruik van de papieren universele telefoongids zou moeten blijven afnemen gezien de veroudering van zijn geregelde gebruikers:

- Bijna de helft van de huidige geregelde gebruikers van papieren telefoongidsen is ouder dan 55 jaar en deze bevolking zal met de tijd zal afnemen.
- Er zijn weinig nieuwe geregelde gebruikers van papieren telefoongidsen jonger dan 35 aangezien deze generatie het vaakst digitale tools gebruikt om informatie op te zoeken.

### 5.3.2.3 Conclusie

66. Het lijkt, ook al neemt het gebruik van de papieren universele telefoongids af, dat deze nog steeds wordt gepubliceerd, en niets wijst op een plotse ommekeer van deze situatie in de komende jaren.

## 5.3.3 Elektronische universele gids

### 5.3.3.1 Marktstructuur

67. De elektronische universele telefoongids verstrekt door Belgacom neemt de vorm aan van de website [1207.be/1307.be](http://1207.be/1307.be).

68. Het elektronische element van de universele telefoongids wordt verstrekt op een relatief dynamische markt. Volgens gelijkgerichte ramingen van de spelers uit de sector:

- Truvo heeft een site [pagesblanches.be/wittegids.be](http://pagesblanches.be/wittegids.be) ontwikkeld die dient voor opzoeken in verband met particulieren. Deze wordt aangevuld door de site [pagesdor.be/goudengids.be](http://pagesdor.be/goudengids.be) voor opzoeken betreffende professionals. Truvo is de marktleider in termen van aantal bezoeken.
- Infobel (Kapitol) is de voornaamste concurrent van Truvo in termen van aantal bezoeken met zijn dienst [infobel.com](http://infobel.com).
- Belgacom komt op de derde plaats wat het aantal bezoeken betreft, met zijn dienst [1207.be/1307.be](http://1207.be/1307.be).
- EDA staat op de vierde plaats in termen van aantal bezoeken met zijn dienst [de1212.be/le1313.be](http://de1212.be/le1313.be).

---

<sup>4</sup> Deze informatie heeft enkel betrekking op de huidige "Witte Gids" en niet op de "Gouden Gids".

69. Conform de universeledienstverplichtingen is het gebruik van de elektronische universele telefoongids gratis. Hetzelfde geldt voor de andere sites van de elektronische telefoongids die worden verstrekt op commerciële basis. De elektronische telefoongidsen worden gefinancierd door reclame-inkomsten.
70. Boven op de directe concurrentie tussen sites van de elektronische telefoongids, worden deze ook beconcurrereerd door tal van vergelijkbare diensten, zoals de papieren universele telefoongids, de inlichtingendiensten, of de sociale netwerken (45% van de Belgische bevolking gebruikt Facebook) die steeds meer mogelijkheden bieden om andere individuen te contacteren en te lokaliseren.

### 5.3.3.2 Evolutie van het gebruik

71. De hoge penetratiegraad van internet en computers in Belgische huishoudens (respectievelijk 77% en 79% eind 2011<sup>5</sup>) maken de websites van de elektronische telefoongids in ruime mate toegankelijk. Deze toegankelijkheid zou nog kunnen worden vergemakkelijkt door het plan om een breedbandverbinding op te leggen in het kader van het geografische element van de universele dienst.
72. Deze tendens wordt bevestigd door de sectorspelers, die een toegenomen en toenemend gebruik vaststellen van de sites van elektronische telefoongidsen.

### 5.3.3.3 Conclusie

73. We kunnen besluiten dat er daadwerkelijk concurrentie is op de markt van de elektronische telefoongids, zowel direct (bestaan van 4 spelers op de markt) als indirect (bestaan van vergelijkbare diensten zoals de papieren universele telefoongids, de inlichtingendiensten of de sociale netwerken).

## 5.4 Garantie dat deze diensten of vergelijkbare diensten in ruime mate en tegen betaalbare tarieven toegankelijk zijn

74. Zoals hierboven voorgesteld, zijn de voorwaarden voor de opheffing van de universeledienstverplichtingen voor de elementen "universele inlichtingendienst" en "universele telefoongids" waarin artikel 79, § 2, en 86, § 2, van de WEC voorzien, gebaseerd op "*de zekerheid dat deze diensten of vergelijkbare diensten op ruime schaal beschikbaar zijn*".
75. Uit de delen 0 tot 66 blijkt dat de volgende diensten vergelijkbaar zijn en rechtstreeks of onrechtstreeks concurreren:
- papieren universele telefoongids,
  - elektronische universele gids,
  - andere sites van de elektronische telefoongids,
  - universele inlichtingendienst,
  - andere inlichtingendiensten.
76. Deze diensten zijn in ruime mate toegankelijk en betaalbaar:

---

<sup>5</sup> Bron: FOD Economie, KMO, Middenstand en Energie

- De inlichtingendiensten kunnen zowel vast als mobiel gebruikt worden. Zoals gedetailleerd in deel 0 zijn deze diensten betaalbaar.
- De papieren universele telefoongids kan overal worden geraadpleegd, zelfs al is deze a priori niet bedoeld om mobiel te worden gebruikt.
- Zoals uitgewerkt in deel 0 zijn de diensten van de elektronische telefoongids en de sociale netwerken in ruime mate toegankelijk op een vaste locatie. Ze zijn eveneens toegankelijk op verplaatsing voor de gebruikers die over een eindtoestel en een abonnement beschikken die mobiele internettoegang mogelijk maken.

77. Het blijkt dus dat de universele inlichtingendienst en de telefoongids, alsook de vergelijkbare diensten, in ruime mate en tegen betaalbare tarieven beschikbaar zijn.

## 5.5 Algemene conclusies

78. De conclusies hebben opeenvolgend betrekking op de universele inlichtingendienst, de papieren universele telefoongids en de elektronische universele telefoongids. Vervolgens worden de gevolgen van deze conclusies voor de verplichtingen opgelegd aan de operatoren om hun telefoongidsdata mee te delen, geanalyseerd.

### 5.5.1 Universele inlichtingendienst

79. Op basis van de analyse van de karakteristieken van het element "universele inlichtingendiensten" in België die hierboven wordt gedetailleerd, blijkt dat het gepast is om de universeledienstverplichtingen voor het element "universele inlichtingendienst" op te heffen. Deze dienst, alsook de vergelijkbare diensten, zijn in ruime mate toegankelijk tegen betaalbare tarieven:

- Deze diensten worden momenteel door twee concurrerende spelers tegen een betaalbare prijs aangeboden op commerciële basis.
- Overigens bestaan er verscheidene vergelijkbare diensten, zoals de papieren telefoongids, de elektronische telefoongids en de sociale netwerken.
- In deze context zou er zelfs een risico van concurrentievervalsing kunnen bestaan door verschillende verplichtingen op te leggen aan een specifieke speler, die aldus zou benadeeld worden ten opzichte van zijn concurrenten. Wat dit betreft, verplicht Richtlijn 2002/22/EG de lidstaten ertoe om de concurrentievervalsingen die de tenuitvoerbrenging van de universele dienst met zich kunnen brengen, te beperken.
- Overigens kunnen we ons de vraag stellen of het werkelijk efficiënt is om een universeledienstverplichting te behouden zonder het akkoord van de aanbieder<sup>6</sup>. Er wordt overigens opgemerkt dat 5 Europese landen van de 16 landen die hebben geantwoord op de vragenlijst van het BIPT (Duitsland, Estland, Finland, het Verenigd Koninkrijk en Zwitserland) geen universeledienstverplichtingen opleggen inzake de inlichtingendiensten.

---

<sup>6</sup> Het zou immers makkelijk zijn voor een aanbieder om een telefonische inlichtingendienst te lanceren als "universele dienst" maar die niet bekend is bij het publiek en, tegelijk alleen te communiceren over een commerciële dienst die enkel bekend is bij het publiek en dus als enige dienst wordt gebruikt. Het belangrijkste voor het publiek is overigens niet dat een dienst als "universele dienst" wordt beschouwd maar dat een of meer diensten in ruime mate toegankelijk zijn en worden gebruikt.

### 5.5.2 Papieren universele telefoongids

80. Op basis van de analyse van de karakteristieken van het element “universele telefoongids” in België die hierboven wordt gedetailleerd, blijkt dat het gepast is om de universeledienstverplichtingen voor het element "papieren universele telefoongids" op te heffen. Deze dienst, alsook de vergelijkbare diensten, zijn in ruime mate toegankelijk tegen betaalbare tarieven:

- Er bestaan tal van vergelijkbare diensten, zoals de diensten van elektronische telefoongids, de inlichtingendiensten en de sociale netwerken.
- De uitgever van de papieren universele telefoongids voor rekening van Belgacom (Truvo) maakt zijn wens kenbaar om deze dienst te blijven verlenen op een commerciële basis met een soepelheid waardoor het op een rendabele manier kan voldoen aan de vraag van de markt (wat de facto het geval is vandaag).
- Bovendien neemt het gebruik van de papieren universele telefoongids af sinds 2007.

81. Er wordt overigens opgemerkt dat 9 Europese landen van de 16 landen die hebben geantwoord op de vragenlijst van het BIPT (Duitsland, Estland, Finland, het Verenigd Koninkrijk en Zwitserland) geen universeledienstverplichtingen opleggen inzake de papieren telefoongids. Van die 9 landen leggen zes landen (Duitsland, Estland, Finland, Hongarije, het Verenigd Koninkrijk en Zwitserland) geen element “universele telefoongids” op terwijl 3 landen (Denemarken, Litouwen en Roemenië) enkel een elektronische universele gids opleggen.

### 5.5.3 Elektronische universele gids

82. Op basis van de analyse van de karakteristieken van het element “universele telefoongids” in België die hierboven wordt gedetailleerd, blijkt dat het gepast is om de universeledienstverplichtingen voor het element "elektronische universele telefoongids" op te heffen. Deze dienst, alsook de vergelijkbare diensten, zijn in ruime mate toegankelijk tegen betaalbare tarieven:

- De elektronische telefoongidsen worden momenteel tegen een betaalbare prijs (gratis) verstrekt door verscheidene concurrerende spelers.
- Overigens bestaan er verscheidene vergelijkbare diensten, zoals de papieren telefoongids, de inlichtingendiensten en de sociale netwerken.
- In deze context zou er zelfs een risico van concurrentievervalsing kunnen bestaan door verschillende verplichtingen op te leggen aan een specifieke speler, die aldus zou benadeeld worden ten opzichte van zijn concurrenten. Wat dit betreft, verplicht Richtlijn 2002/22/EG de lidstaten ertoe om de concurrentievervalsingen die de tenuitvoerbrenging van de universele dienst met zich kunnen brengen, te beperken.

Er wordt overigens opgemerkt dat 8 Europese landen van de 16 landen die hebben geantwoord op de vragenlijst van het BIPT (Duitsland, Estland, Finland, Hongarije, Malta, Portugal, het Verenigd Koninkrijk en Zwitserland) geen universeledienstverplichtingen opleggen inzake de elektronische telefoongids. Van die 8 landen leggen zes landen (Duitsland, Estland, Finland, Hongarije, het Verenigd Koninkrijk en Zwitserland) geen element “universele telefoongids” op terwijl 2 landen (Malta en Portugal) enkel een papieren universele gids opleggen.

#### 5.5.4 Gevolgen voor de verplichtingen opgelegd aan de operatoren om hun abonneegegevens te delen

83. De opheffing van de universeledienstverplichtingen voor de elementen “universele telefoongids” en “universele inlichtingendienst” heeft geen impact op de verplichtingen die worden opgelegd aan de operatoren om hun abonneegegevens te delen met alle aanbieders van telefoongidsen en inlichtingendiensten (artikelen 45 en 46 van de WEC en koninklijk besluit van 27 april 2007).
84. Gedurende de analyses heeft het BIPT, tegelijk met de schrapping van het element “universele telefoongids” en op basis van art. 45 of art. 46 van de WEC, beoogd om een aanbeveling te doen voor een database van telefoongidsen beheerd door één aanbieder, voor rekening van alle uitgevers van telefoongidsen en aanbieders van inlichtingendiensten. Er werd echter besloten om geen dergelijke prestatie te verrichten op dit ogenblik omdat:
- Belgacom deze prestatie reeds verricht op commerciële basis.
  - Bepaalde spelers hebben aangegeven aan het BIPT dat ze er de voorkeur aan geven alleen hun database te integreren en aan te vullen omdat ze deze aanvulling als een concurrerend middel om zich te onderscheiden beschouwen.

## 6 IMPLICATIES VOOR DE CONTROLE

85. Artikel 14, § 1, 3°, van de wet van 17 januari 2003 met betrekking tot het statuut van de regulator van de Belgische post- en telecommunicatiesector (hierna “BIPT-wet”) geeft het BIPT de opdracht om de naleving van de WEC te controleren.
86. Artikel 68 van de WEC bepaalt: *“De diensten die bij wijze van universele dienst worden verstrekt, zoals opgesomd in artikel 68, worden op het gehele nationale grondgebied verleend met een kwaliteits- en prijsniveau dat in de bijlage wordt bepaald.”*

Het is aan het BIPT om na te gaan of de bijzondere bescherming die de bepalingen van de WEC betreffende de universele telefoongids en de universele inlichtingendienst bieden aan de eindgebruikers, daadwerkelijk wordt gegarandeerd door de betrokken operatoren.

87. Indien die bescherming enkel kan worden gegarandeerd door de aanwijzing van een universeledienstverlener, moet het BIPT zich ervan vergewissen dat de universele telefoongids en van de universele inlichtingendienst worden aangeboden volgens de door de WEC vastgelegde voorwaarden.

Daartoe brengt het BIPT jaarlijks verslag uit aan de minister over de werking van de universele dienst en over de eventuele aanpassingen van de universeledienstverplichtingen die aangebracht zouden moeten worden in het bestaande stelsel.

88. Er kan evenwel worden beslist door het in de Ministerraad overlegde koninklijk besluit genomen na advies van het BIPT (dat op zijn beurt advies moet geven na een openbare raadpleging) om geen universeledienstverplichtingen op te leggen indien die diensten, of vergelijkbare diensten, worden verstrekt door de markt en dus in ruime mate beschikbaar zijn.

Het is in die hypothese dat we dit ontwerpadvies ten uitvoer willen brengen.

89. Overeenkomstig artikel 14, § 1, 3°, van de “BIPT-wet” gelezen in combinatie met de artikelen 69 van de WEC en 33/1 van de bijlage bij de WEC, moet het BIPT zich ervan vergewissen dat de opheffing van de universeledienstverplichtingen geen beduidende invloed zal hebben op het beschermingsniveau dat de eindgebruikers genieten in het kader van de universele dienst.

Daartoe zal het BIPT de beschikbaarheid van inlichtingen en diensten van telefoongidsen controleren, en in het bijzonder de functionaliteiten “betaalbaarheid”, update van de gegevens en toegankelijkheid van deze diensten voor personen met een handicap.

90. Concreet wat betreft de inlichtingendiensten<sup>7</sup>, zal de follow-up van het BIPT betrekking kunnen hebben op:

- het gebruikte antwoordsysteem (fysieke operator of automatisch spraaksysteem) en de tijdstippen die elk van deze systemen voor hun rekening nemen,
- de door de aanbieders voorgestelde opzoekingsmethoden,
- de aard van de verstrekte gegevens, de update van deze gegevens en de inachtneming van de privénummers,
- de wacht- en antwoordtijd, met inbegrip van de duur om een verbinding tot stand te brengen, de duur van de beltoon en het welkomstbericht en het aantal vereiste invoeringen alvorens de opzoeking gebeurt, en
- “de betaalbaarheid” van de aangeboden diensten.

91. Concreet wat betreft de papieren telefoongidsen, zal de follow-up van het BIPT betrekking kunnen hebben op:

- de zones die elke telefoongids dekt,
- de aard van de verstrekte gegevens, de update van deze gegevens en de inachtneming van de privénummers,
- de kwaliteit van de informatie betreffende de diensten van bijzondere toegang en de nooddiensten.

92. Concreet wat betreft de elektronische telefoongidsen, zal de follow-up van het BIPT meer bepaald betrekking kunnen hebben op:

- de functionaliteiten van de website, meer bepaald voor personen met een handicap.
- de periodiciteit van de updates,
- de opzoekingsbepalingen,
- “de betaalbaarheid” van de aangeboden diensten.

---

<sup>7</sup> Het BIPT verwijst in dit kader naar het standpunt dat de Minister naar voren bracht tijdens de bespreking in het parlement: “De minister bevestigt dat in geval de telefoongids wordt geschrapt, het essentieel is dat de universele inlichtingendienst van goede kwaliteit is en dat het zaak is van het BIPT om zich hiervan te vergewissen.” (vrije vertaling) (Parl. St., Kamer, zitting 2011-2012, nr. 53-2143/006, blz. 46.)

93. Daartoe zullen de aanbieders van inlichtingendiensten en telefoongidsen, conform artikel 14, § 2, 2° van de "BIPT-wet" aan het BIPT op eenvoudig verzoek alle nuttige informatie moeten verstrekken voor het onderzoek van de kwaliteit van de geleverde diensten.

94. Het BIPT zal eveneens bijzondere aandacht besteden aan de manier waarop de aanbieders van openbare telefoondiensten en de aanbieders van inlichtingendiensten buiten de universele dienst en telefoongidsen buiten de universele dienst, de verplichtingen nakomen die hen worden opgelegd krachtens de artikelen 45 en 46 van de WEC en krachtens de koninklijke besluiten van 27 april 2007 betreffende de voorwaarden waaronder de telefoongidsen worden vervaardigd, verkocht of verspreid, de inhoud en de vorm van de aangifte die bij het Instituut moet worden gedaan<sup>8</sup>.

Desgevallend zal het BIPT een beroep doen op zijn bevoegdheden krachtens artikel 21 van de "BIPT-wet" om de strikte inachtneming van deze verplichtingen te garanderen.

95. In het kader van het jaarverslag over de werking van de universele dienst, dat het BIPT conform artikel 103, tweede lid, van de WEC publiceert, zal dit laatste het hebben over de ontwikkelingen van de marktstructuur betreffende de inlichtingendiensten en de telefoongidsen.

Mochten de leveringsvoorwaarden van deze diensten verslechteren, zal het BIPT in voorkomend geval een nieuwe analyse verrichten, die ertoe kan leiden dat nieuwe universeledienstverplichtingen worden opgelegd volgens de procedure die in de artikelen 80, 81 en 87 van de WEC vastgesteld is.

## **7 ANALYSE VAN DE IMPACT**

96. Er werd een analyse van de impact van de verschillende hypothesen uitgevoerd. Daaruit blijkt dat het de voorkeur geniet om de universeledienstverplichtingen volledig op te heffen, zowel wat betreft de inlichtingendiensten als de telefoongidsen, en toezicht te houden op de markt.

97. In bijlage 3 wordt een uitvoeriger beschrijving gegeven van deze impactanalyse.

---

<sup>8</sup> Ter herinnering, deze bepalingen betreffen onder andere de verklaring die moet worden gedaan door de verdelers van telefoongidsen en aanbieders van inlichtingendiensten bij het BIPT, en de regels die de verstrekking van de abonneegegevens door de telefoonoperatoren omkaderen.

## 8 ADVIES

Het BIPT meent dat het gepast is, om overeenkomstig artikel 79, § 2, van de WEC, de universeledienstverplichtingen bedoeld in de artikelen 68, 4°, en 79, § 1, van de WEC volledig op te heffen.

Zo is het ook gepast om, overeenkomstig artikel 86, § 2, van de WEC de universeledienstverplichtingen bedoeld in de artikelen 68, 5°, en 86, § 1, van de WEC volledig op te heffen.

In overeenstemming met artikel 14, § 1, 1°, van de “BIPT-wet”, gelezen in combinatie met de artikelen 69 van de WEC en 33/1 van de bijlage bij de WEC, dient toezicht te worden gehouden op de voorwaarden voor de verstrekking van deze elementen van de universele dienst bij gebrek aan universeledienstverplichtingen, rekening houdend met meer bepaald de evolutie van de beschikbaarheid, de toegankelijkheid en de “betaalbaarheid” van de inlichtingendiensten en de telefoongidsen verstrekt in dergelijke omstandigheden. De aanbieders van inlichtingendiensten en telefoongidsen zullen, conform artikel 14, § 2, 2° van de “BIPT-wet” aan het BIPT alle nuttige informatie moeten verstrekken voor het onderzoek van de kwaliteit van de geleverde diensten.

In toepassing van artikelen 14, § 1, 3 en 21 van de BIPT-wet, moet worden toegezien op de inachtneming van de verplichtingen opgelegd krachtens artikelen 45 en 46 van de WEC aan de aanbieders van openbare telefoondiensten en aan de aanbieders van inlichtingendiensten en telefoongidsen.

Ten slotte dient, desgevallend, een nieuwe universeledienstverlener te worden aangewezen conform artikelen 80 en 81 of 87 en 88 van de WEC, indien de leveringsvoorwaarden zouden verslechteren tot een niveau waarop vergelijkbare diensten niet langer in ruime mate zouden toegankelijk zijn.

Georges Deneff  
Lid van de Raad

Axel Desmedt  
Lid van de Raad

Catherine Rutten  
Lid van de Raad

Michel Van Bellinghen  
Lid van de Raad

**Bijlage 1 bij het ontwerpadvies betreffende de opheffing van de universeledienstverplichtingen inzake de verstrekking van de universele inlichtingendienst en de terbeschikkingstelling van de universele telefoongids**

Uittreksel uit de analyse van het element « Universele inlichtingendienst" uitgevoerd door Analysys Mason, bijgestaan door de advocatenkantoren Hogan Lovells en deprevernet

Omar Bouhali, Stéphane Piot, Hugues-Antoine Lacour,  
Winston Maxwell, Pauline Le Bousse, Sébastien Depré, Philippe Vernet

# Inhoudsopgave

---

## Analyse van het bestaande

Samenvatting van de bijdragen

Benchmarkelementen

Analyses van de karakteristieken van de Belgische markt

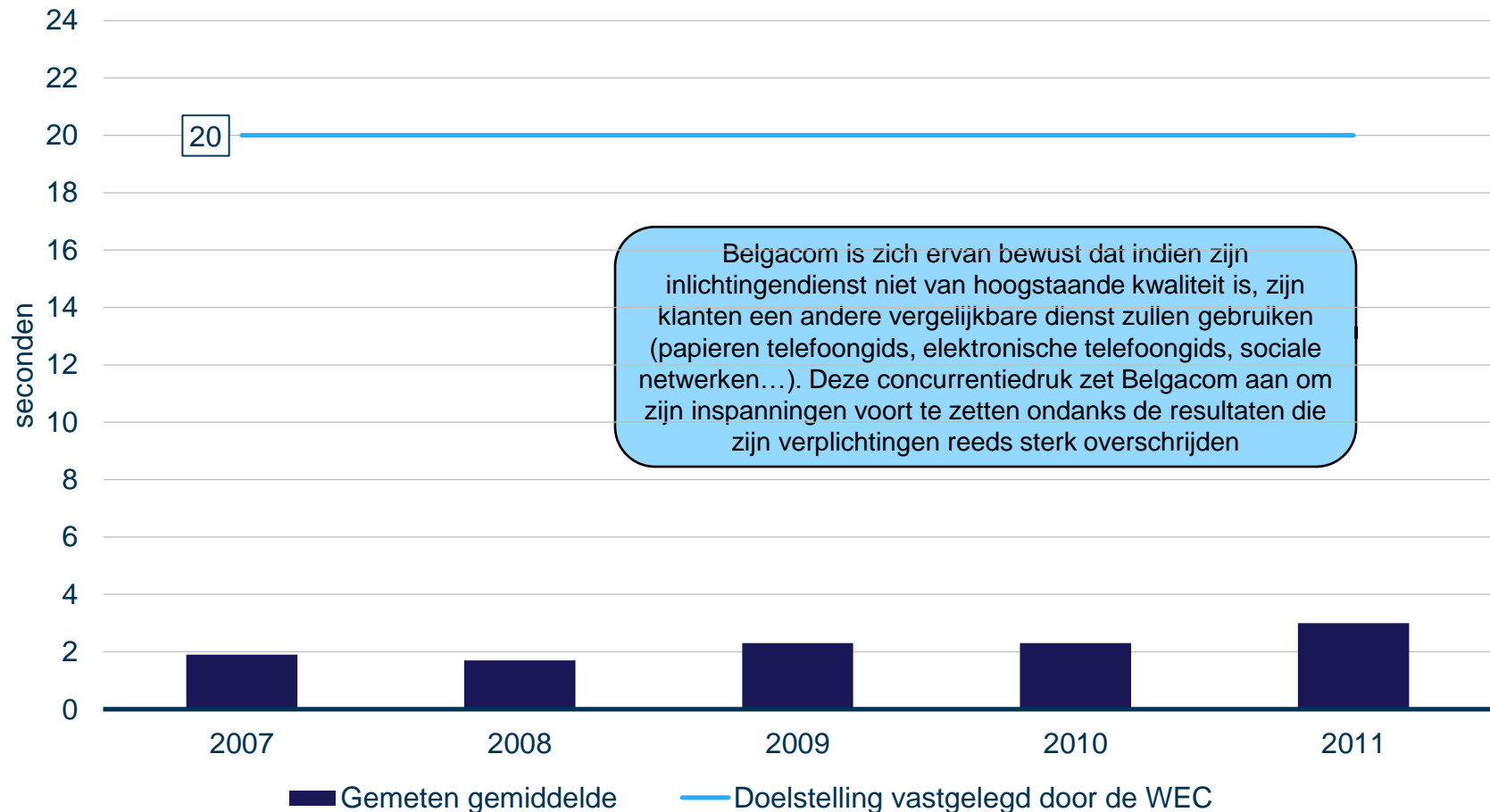
Aanbevelingen

## De huidige aanbieder (Belgacom) overstijgt de wettelijk vastgelegde verplichtingen

Aard van de verplichting	Detail van de verplichting	Operationele inachtneming door Belgacom
Terbeschikkingstelling op het hele nationale grondgebied van een telefonische inlichtingendienst	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mondeling aan alle personen die erom vragen hetzij het telefoonnummer verstrekken van een andere abonnee van de openbare telefoondienst waarvan de aanvrager over voldoende inlichtingen beschikt om die te kunnen identificeren, hetzij de naam en het adres van de aansluiting op basis van het telefoonnummer</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Verplichting nagekomen door Belgacom</li> </ul>
"Betaalbaar" tarief	<ul style="list-style-type: none"> <li>Geen verplichting</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Niet van toepassing</li> </ul>
Technische voorwaarden	<ul style="list-style-type: none"> <li>Wachttijd (1 verplichting)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Voorwaarde systematisch ruimschoots vervuld sinds 2007 (cf. volgende slide)</li> </ul>

Ondanks een wachttijd die systematisch veel lager ligt dan het door de WEC vastgelegde doel van 20 seconden, levert Belgacom verdere inspanningen om deze nog te verlagen.

De tijd tussen het einde van het welkomstbericht en het ogenblik waarop de telefonist de oproeper antwoordt (seconden)



# Inhoudsopgave

---

Analyse van het bestaande

**Samenvatting van de bijdragen**

Benchmarkelementen

Analyses van de karakteristieken van de Belgische markt

Aanbevelingen

## De adviezen van de operatoren betreffende het behoud van het element "Inlichtingendiensten" verschillen behoorlijk sterk

Operator/ vereniging	Noodzaak om het element "Inlichtingendiensten" van de universele dienst te behouden?	Bereid om het element "Inlichtingendiensten" van de universele dienst te verstrekken?
Consumentenv ereniging	Geen mening	-
Operator 1	Neen	Neen: de operator heeft niet de bedoeling om
Operator 2	Ja en neen: niet nodig aangezien de spelers op de markt reeds aanbiedingen verstrekken. Indien er daarentegen geen aanbieders meer zouden zijn, zou een noodoplossing van het type universele dienst kunnen worden beoogd	Neen: zinloos, aangezien er reeds spelers aanwezig zijn op de markt
Operator 3	Neen: er bestaan reeds commerciële aanbiedingen	Neen
Operator 4	Ja: de inlichtingendienst is rendabel en de gebruikers zijn bereid om een bijdrage te betalen, wat het behoud van deze dienst als universele dienst rechtvaardigt	Neen
Operator 5	Neen: er bestaan reeds commerciële rendabele aanbiedingen	Neen
Operator 6	Neen: er bestaan reeds commerciële aanbiedingen	Geen mening
Operator 7	Ja: de inlichtingendiensten vormen een derde middel om informatie te verkrijgen, boven op de telefoongidsen en internet	Neen
Operator 8	Ja: de inlichtingendiensten maken het mogelijk om inlichtingen te krijgen op verplaatsing (mobiel internet wordt nog niet beschouwd als een absolute noodzaak)	Neen

# Inhoudsopgave

---

Analyse van het bestaande

Samenvatting van de bijdragen

**Benchmarkelementen**

Analyses van de karakteristieken van de Belgische markt

Aanbevelingen

## Tien van de 16 landen die de vragenlijst van het BIPT hebben beantwoord hebben het element "Inlichtingendiensten" van de universele dienst geschrapt

Wordt het element "Inlichtingendiensten" opgelegd en verstrekt?	Aantal landen (retail)	Percentage van de bevolking van het benchmark
Ja	10 landen, namelijk 63% van de landen uit het benchmark ( België, Denemarken, Frankrijk, Hongarije, Kroatië, Litouwen, Malta, Nederland, Polen en Roemenië)	51%
Neen	5 landen, namelijk 31% van de landen uit het benchmark (Duitsland, Estland, Finland, Verenigd Koninkrijk en Zwitserland)	46%
Er wordt een verplichting opgelegd maar geen enkele operator is aangewezen op dit ogenblik	1 land, namelijk 6% van de landen uit het benchmark (Portugal)	3%

*Bron: Antwoorden op de vragenlijst met betrekking tot de universele dienst die het BIPT in juni 2011 heeft gericht aan de 35 regulatoren van BEREC. De regulatoren van 16 landen (België, Denemarken, Duitsland, Estland, Finland, Frankrijk, Hongarije, Kroatië, Litouwen, Malta, Nederland, Polen, Portugal, Roemenië, het Verenigd Koninkrijk en Zwitserland), die 68% vertegenwoordigen van de bevolking van de EU 27 + Zwitserland eind 2011, hebben op die vragenlijst geantwoord.*

## Van de 10 landen uit het benchmark die een element "Inlichtingendiensten" opleggen en verstrekken, hebben 5 een open aanwijzingsprocedure gehanteerd

Aanwijzingsprocedure voor het element "Inlichtingendiensten"	Aantal landen (retail)	Percentage van de bevolking van het benchmark
Open procedure	5 landen, d.i. 31% van de landen van het benchmark (Denemarken, Frankrijk, Hongarije, Kroatië, en Roemenië)	31%
Open procedure zonder succes gevolgd door een aanwijzing van ambtswege	1 land, d.i. 6% van de landen van het benchmark (Malta)	<1%
Tijdelijke aanwijzing in afwachting van een open procedure	2 landen, d.i. 13% van de landen van het benchmark (België, Polen)	14%
Automatische aanwijzing	2 landen, namelijk 13% van de landen uit het benchmark (Litouwen, Nederland)	6%

# Inhoudsopgave

---

Analyse van het bestaande

Samenvatting van de bijdragen

Benchmarkelementen

**Analyses van de karakteristieken van de Belgische markt**

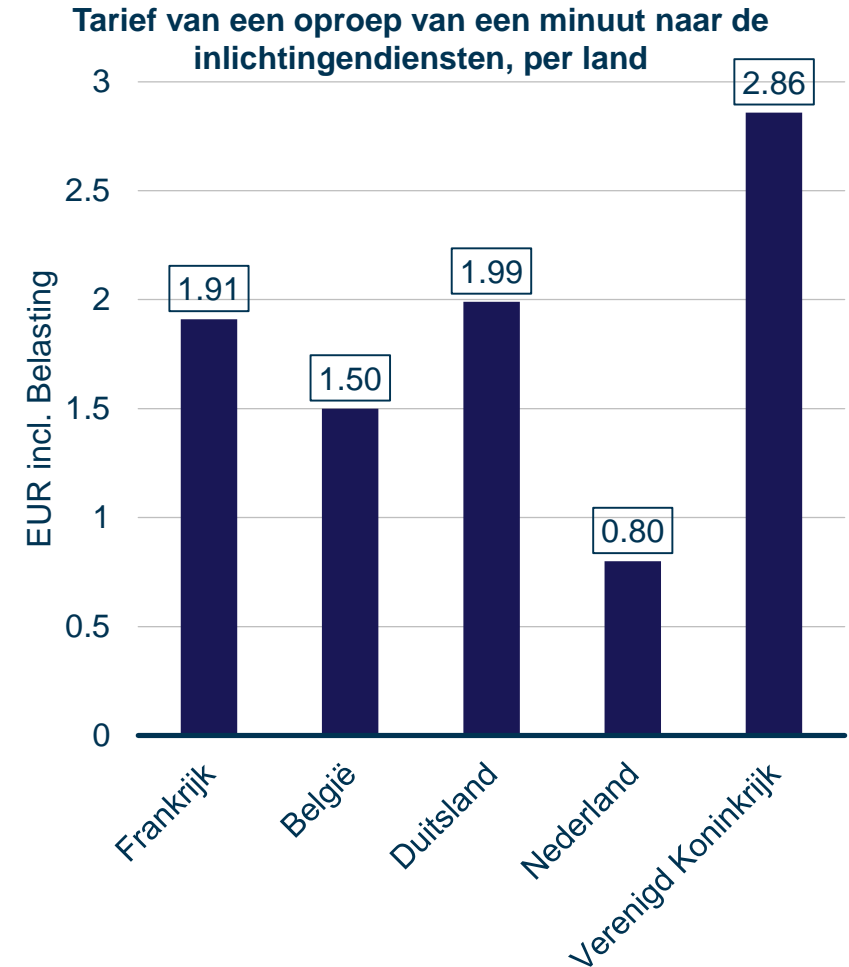
Aanbevelingen

## Het duopolie Belgacom/EDA is eveneens onderhevig aan de indirecte concurrentie van tal van vergelijkbare diensten

- De gesprekken die hebben plaatsgevonden met de spelers uit de sector\* hebben een gemeenschappelijke raming van de markt voor telefonische inlichtingendiensten in België opgeleverd:
  - Belgacom heeft [>80%] van deze markt in handen
  - EDA heeft de overige [<20%] in handen
- Belgacom is evenwel onderhevig aan de concurrentie van tal van vergelijkbare diensten. Deze concurrentie rechtvaardigt de investeringen die Belgacom doet om een veel hoger prestatieniveau te behouden dan wat de verplichtingen die hem krachtens de WEC zijn opgelegd, vereisen
- De enquête die de UCL voor het BIPT heeft verricht over de situatie op de Belgische markt voor elektronische communicatie vanuit het oogpunt van de gebruikers toont aan dat:
  - 48% van de bevroagde personen de inlichtingendiensten minstens één keer in de loop van de voorbije drie jaar hebben gebeld
  - 46% van de bevroagde personen nooit de inlichtingendiensten hebben gebeld in de loop van deze voorbije drie jaar

## De inlichtingendiensten die in België worden aangeboden blijven betaalbaar

- Voor verschillende Europese landen hebben wij de kostprijs geëvalueerd van een oproep naar de inlichtingendiensten van één minuut lang vanaf een vaste lijn van de historische operator:
  - de kostprijs van deze oproep naar de inlichtingendiensten in België (€ 1,50 alles inbegrepen) ligt algemeen lager dan die in de andere Europese landen (tot 47% goedkoper dan de kosten van een oproep naar de inlichtingendiensten in het Verenigd Koninkrijk met uitzondering van Nederland)



# Inhoudsopgave

---

Analyse van het bestaande

Samenvatting van de bijdragen

Benchmarkelementen

Analyses van de karakteristieken van de Belgische markt

**Aanbevelingen**

## We raden aan om het element "Inlichtingendiensten" uit de universele dienst te schrappen

- We raden aan om het element "Inlichtingendiensten" uit de universele dienst te schrappen want:
  - deze diensten worden momenteel door twee concurrerende spelers tegen een betaalbare prijs aangeboden op commerciële basis
  - tal van vergelijkbare diensten (papieren telefoongids, elektronische telefoongids) concurreren eveneens met de aanbieders van inlichtingendiensten en verplichten hen om een hoogstaande kwaliteit te bieden (veel hoger dan vereist door de verplichtingen die hen worden opgelegd door de WEC) en betaalbare tarieven
  - er bestaat een risico van concurrentievervalsing wanneer verschillende verplichtingen worden opgelegd aan een specifieke speler (zonder de intentie om deze te vergoeden voor die verplichtingen)
    - de Franse ervaring bewijst dat het erg makkelijk is voor een aanbieder om een telefonische inlichtingendienst te lanceren als "universele dienst" maar die niet bekend is bij het publiek en, tegelijk alleen te communiceren over een commerciële dienst die enkel bekend is bij het publiek en dus als enige dienst wordt gebruikt:
      - France Télécom heeft aldus in 2006 zijn commerciële site 118 712 gelanceerd, tegelijk met de nieuwe site van de universele dienst 118 711 en heeft niet gecommuniceerd over de 118 712. Slechts enkele ingewijden kenden het nummer 118 711, waarvan de tarieven echter opmerkelijk lager waren dan deze voor 118 712
      - in 2009, de maatschappij Pages Jaunes werd aangeduid om de elementen Universele telefoongids en Inlichtingendienst van de universele dienst aan te bieden en, heeft voor dit element de 118 612 gelanceerd. Ze heeft echter enkel haar commerciële nummer, de 118 008 bekend gemaakt. De 118 612 is dus nagenoeg onbekend bij het grote publiek.
- Deze schrapping van het element "Inlichtingendiensten" uit de universele dienst, zou België niet in een eigenaardige positie brengen aangezien 10 van de landen uit het benchmark geen element "Inlichtingendiensten" opleggen.
- Er dient te worden opgemerkt dat de schrapping van het element "Inlichtingendiensten" uit de universele dienst geen impact heeft op de verplichtingen opgelegd aan de operatoren om hun telefoongidsdata te bezorgen aan alle aanbieders van inlichtingendiensten (art. 46 WEC + KB 27 april 2007)

**Bijlage 2 bij het ontwerpadvies betreffende de opheffing van de universeledienstverplichtingen inzake de verstrekking van de universele inlichtingendienst en de terbeschikkingstelling van de universele telefoongids**

Uittreksel uit de analyse van het element "Universele telefoongids" uitgevoerd door Analysys Mason, bijgestaan door de advocatenkantoren Hogan Lovells en deprevernet

Omar Bouhali, Stéphane Piot, Hugues-Antoine Lacour,  
Winston Maxwell, Pauline Le Bousse, Sébastien Depré, Philippe Vernet

# Inhoudsopgave

---

## Analyse van het bestaande

Samenvatting van de bijdragen

Benchmarkelementen

Analyses van de karakteristieken van de Belgische markt

Aanbevelingen

## De huidige aanbieder (Belgacom) komt de vastgelegde verplichtingen na

Aard van de verplichting	Detail van de verplichting	Operationele inachtneming door Belgacom
Verstrekking van een papieren telefoongids en een elektronische telefoongids	<ul style="list-style-type: none"> <li>Papieren telefoongids: volgens het "opt-in"-systeem en verdeling ten minste om de twee jaar</li> <li>Elektronische telefoongids: via een functionele, niet-betalende, neutrale, regelmatig gemoderniseerde en voor personen met een handicap toegankelijke website</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Verplichting nagekomen</li> </ul>
"Betaalbaar" tarief	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kosteloosheid voor de abonnees</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Papieren telefoongids gratis verdeeld en gefinancierd door publiciteit</li> <li>Elektronische telefoongids gratis toegankelijk en gefinancierd door publiciteit</li> </ul>
Technische voorwaarden	<ul style="list-style-type: none"> <li>Geen technische voorwaarden opgelegd door de wet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>N.v.t.</li> </ul>

# Inhoudsopgave

---

Analyse van het bestaande

**Samenvatting van de bijdragen**

Benchmarkelementen

Analyses van de karakteristieken van de Belgische markt

Aanbevelingen

## Een meerderheid van operatoren verzet zich tegen het behoud van het element "(elektronische en papieren) universele telefoongids" in het kader van de universele dienst

Operator/ vereniging	Noodzaak om het element Universele telefoongids (papieren versie) van de universele dienst te behouden?	Noodzaak om het element Universele telefoongids (elektronische versie) van de universele dienst te behouden?
Consumentenvereniging	Geen mening	Geen mening
Operator 1	Neen: andere bronnen van informatie hebben de papieren telefoongids vervangen, ecologische bezwaren tegen de publicatie van papieren telefoongidsen zijn de voorbije jaren toegenomen en de politieke steun voor de papieren telefoongids blijft erg zwak	Ja en neen: de operator weerlegt niet helemaal het idee dat een elektronische versie wordt geïntegreerd in de universele dienst, maar wenst garanties te krijgen over de begrippen "helderheid" en "andere eisen"
Operator 2	Neen: een papieren versie van de Witte Gids is niet nodig. Er zou een papieren versie van de Gouden Gids kunnen worden behouden totdat deze volledig is vervangen door de elektronische versie	Neen: er is een elektronische versie van de telefoongidsen nodig maar het is niet nodig om een universeledienstverplichting te houden aangezien er reeds verscheidene commerciële aanbiedingen bestaan
Operator 3	Neen: er bestaan reeds commerciële aanbiedingen	Neen: er bestaan reeds commerciële aanbiedingen
Operator 4	Neen: er bestaan reeds commerciële aanbiedingen	Neen: er bestaan reeds commerciële aanbiedingen
Operator 5	Neen: er bestaan voldoende tools op internet of via telefoon om informatie te vinden	Neen: er bestaan voldoende tools op internet of via telefoon om informatie te vinden
Operator 6	Neen: er bestaan reeds commerciële aanbiedingen	Neen: er bestaan reeds commerciële aanbiedingen
Operator 7	Ja: zolang niet alle consumenten toegang hebben tot een internetaansluiting, zou een papieren versie van de telefoongids moeten blijven verdeeld worden	Neen
Operator 8	Neen	Ja

## Geen enkele operator stelt bereid te zijn om deze dienst te verstrekken in het kader van de universele dienst

Operator/vereniging	Bereid om het element "Universele telefoongids" van de universele dienst te verstrekken?
Operator 1	Neen: De operator heeft niet de bedoeling om zich kandidaat te stellen om een papieren telefoongids te verstrekken in het kader van de universele dienst. Wat betreft de elektronische telefoongids heeft de operator de bedoeling om een commercieel stelsel na te streven en hij benadrukt dat hij er geen belang bij heeft om zich kandidaat te stellen voor een oproep tot aanbiedingen
Operator 2	Neen: zinloos, aangezien er reeds spelers bestaan op de markt
Operator 3	Neen
Operator 4	Geen mening - De operator stelt evenwel voor om de verplichting te schrappen
Operator 5	Neen
Operator 6	Geen mening
Operator 7	Neen
Operator 8	Neen

# Inhoudsopgave

---

Analyse van het bestaande

Samenvatting van de bijdragen

**Benchmarkelementen**

Analyses van de karakteristieken van de Belgische markt

Aanbevelingen

**Zes van de 16 landen die de vragenlijst van het BIPT hebben beantwoord, leggen het element "Universele telefoongids" niet op (noch in papieren, noch in elektronische versie)**

Element "Universele telefoongids"	Aantal landen (retail)	Percentage van de bevolking van het benchmark
Geen element "Universele telefoongids"	6 landen, namelijk 38% van de landen uit het benchmark (Duitsland, Estland, Finland, Hongarije, Verenigd Koninkrijk en Zwitserland)	49%
Enkel papieren telefoongids	2 landen, namelijk 13% van de landen uit het benchmark (Malta en Portugal)	3%
Enkel elektronische telefoongids	3 landen, d.i. 19% van de landen van het benchmark (Denemarken, Litouwen en Roemenië)	9%
Papieren telefoongids en elektronische telefoongids	5 landen, namelijk 31% van de landen uit het benchmark ( België, Frankrijk, Kroatië, Nederland en Polen)	39%

*Bron: Antwoorden op de vragenlijst met betrekking tot de universele dienst die het BIPT in juni 2011 heeft gericht aan de 35 regulatoren van BEREC. De regulatoren van 16 landen (België, Denemarken, Duitsland, Estland, Finland, Frankrijk, Hongarije, Kroatië, Litouwen, Malta, Nederland, Polen, Portugal, Roemenië, het Verenigd Koninkrijk en Zwitserland), die 68% vertegenwoordigen van de bevolking van de EU 27 + Zwitserland eind 2011, hebben op die vragenlijst geantwoord.*

## Slechts 3 van de 10 landen uit het benchmark die het element "Universele telefoongids" opleggen, hebben een open procedure voor aanwijzing gebruikt

Aanwijzingsprocedure voor het element "(papieren of elektronische) universele telefoongids"	Aantal landen (retail)	Percentage van de bevolking van het benchmark
Open procedure	3 landen, d.i. 19% van de landen van het benchmark (Denemarken, Frankrijk en Kroatië)	22%
Er wordt momenteel gewerkt aan een aanwijzingsprocedure die het regelgevingskader in acht neemt	1 land, d.i. 6% van de landen van het benchmark (Portugal)	3%
Open procedure zonder succes	1 land, d.i. 6% van de landen van het benchmark (Malta)	<1%
Tijdelijke aanwijzing in afwachting van een open procedure	2 landen, namelijk 13% van de landen uit het benchmark (België en Polen)	14%
Automatische aanwijzing	3 landen, d.i. 19% van de landen van het benchmark (Litouwen, Nederland en Roemenië)	12%

# Inhoudsopgave

---

Analyse van het bestaande

Samenvatting van de bijdragen

Benchmarkelementen

**Analyses van de karakteristieken van de Belgische markt**

Aanbevelingen

## De papieren telefoongids is een feitelijk quasimonopolie, maar slechts 27% van de bevroagde personen wensen deze te behouden

- Gesprekken gevoerd met de spelers uit de sector\* hebben bevestigd dat Truvo, in de feiten, de enige uitgever is van universele telefoongidsen in papieren formaat in België
  - Belgacom heeft de vervaardiging van zijn telefoongidsen uitbesteed eind jaren 90
  - er bestaan enkele uitgevers van lokale telefoongidsen maar hun dekking en verspreiding zijn erg beperkt
  - een poging van Belgacom om een concurrerende papieren telefoongids uit te brengen, is mislukt
- De papieren telefoongids kampt echter met de concurrentie vanwege talrijke vergelijkbare diensten (elektronische telefoongids, inlichtingendiensten, sociale netwerken ...)
- De enquête die de UCL voor het BIPT heeft verricht over de situatie op de Belgische markt voor elektronische communicatie vanuit het oogpunt van de gebruikers toont aan dat:
  - 27% van de bevroagde personen voor het behoud van een gratis papieren telefoongids zijn
  - 27% van de bevroagde personen voor de afschaffing zijn; een elektronische versie volstaat
  - 42% van de bevroagde personen tevreden zouden zijn met een papieren telefoongids op verzoek

## Sedert 2007 gaat het gebruik van de papieren telefoongids achteruit maar meer dan 25% van de steekproef blijft geregeld een papieren telefoongids gebruiken

- Volgens de studies van Truvo is het aandeel van de bevolking dat geregeld een papieren telefoongids raadpleegt, van [30-40%] in 2007 naar [20-30%] gegaan in 2012
  - onder deze "geregelde gebruikers" raadplegen [50-66%] regelmatig een papieren telefoongids om privénummers te zoeken ([20-25%] van de gebruikers in 2007 en [15-20%] in 2012)
  - de rest van de regelmatige gebruikers zoekt voornamelijk zakelijke nummers op
- Truvo verwacht dat het aandeel gebruikers\* die een papieren telefoongids raadplegen verder afneemt, omdat:
  - bijna de helft van de huidige geregelde gebruikers\*\* ouder is dan 55 jaar en deze bevolking met de tijd zal afnemen
  - er zijn weinig nieuwe geregelde gebruikers\*\* van jonger dan 35 jaar (digitale "generatie")
- Toch vindt Truvo dat er voor papieren telefoongidsen nog voor verscheidene jaren een rendabel economisch model bestaat\*\*\*

(\*) Belgische bevolking van 15 jaar en ouder

(\*\*) "Geregeld" betekent minstens eenmaal per maand

(\*\*\*) Heeft voornamelijk betrekking op de Gouden Gids en niet zozeer op de Witte Gids

Bron: Truvo

## De elektronische telefoongids vormt een sterk concurrerende markt

---

- Er zijn 4 concurrerende spelers in de sector:
  - Belgacom met zijn dienst 1207.be/1307.be
  - EDA met zijn dienst de1212.be/le1313.be
  - Infobel (Kapitol) met zijn dienst infobel.com
  - Truvo met zijn diensten pagesdor.be/goudengids.be voor zakelijke opzoeken en pagesblanches.be/wittegids.be voor privéopzoeken
- Bovendien is er ook nog concurrentie van de sociale netwerken\* :
  - 46,5% van de Belgische bevolking gebruikt Facebook, waardoor België in de top 40 van de landen staat die Facebook gebruiken
  - de sociale netwerken bieden steeds meer mogelijkheden om andere mensen te contacteren en te lokaliseren

# Inhoudsopgave

---

Analyse van het bestaande

Samenvatting van de bijdragen

Benchmarkelementen

Analyses van de karakteristieken van de Belgische markt

**Aanbevelingen**

## We raden aan om het volledige element "Universele telefoongids" te schrappen uit de universele dienst (1/2)

---

- We raden aan om het element "Papieren telefoongids" uit de universele dienst te schrappen om rekening te houden met:
  - de afname van het gebruik van deze papieren telefoongidsen
  - het bestaan van tal van vergelijkbare diensten (elektronische telefoongids, inlichtingendiensten, sociale netwerken, ...)
  - ecologische klachten uitgedrukt betreffende de papierverspilling wanneer de papieren telefoongids niet gebruikt wordt
  - de openlijke wil van Truvo om deze dienst te blijven verlenen op een commerciële basis met een soepelheid waardoor het op een rendabele manier kan voldoen aan de vraag van de markt (wat de facto het geval is vandaag)
- We raden ook aan om de elektronische telefoongidsen uit de universele dienst te schrappen want:
  - ze worden momenteel door verscheidene concurrerende spelers tegen een betaalbare prijs (gratis) aangeboden op commerciële basis
  - er bestaat een risico van concurrentievervalsing wanneer verschillende verplichtingen worden opgelegd aan een specifieke speler
- Deze schrapping van het volledige element "Telefoongids" uit de universele dienst, zou België niet in een eigenaardige positie brengen aangezien 7 van de landen uit het benchmark geen element "Universele telefoongids" opleggen

## We raden aan om het volledige element "Universele telefoongids" te schrappen uit de universele dienst (2/2)

- Er dient te worden opgemerkt dat de schrapping van het element "Universele telefoongids" uit de universele dienst geen impact heeft op de verplichtingen opgelegd aan de operatoren om hun telefoongidsdata te bezorgen aan alle aanbieders van telefoongidsen (art. 45 WEC + KB 27 april 2007)
  - Gedurende onze analyses hebben we, tegelijk met de schrapping van het element "Universele telefoongids" uit de universele dienst en op basis van art. 45 of art. 46 van de WEC, beoogd om een aanbeveling te doen voor een database van telefoongidsen beheerd door één aanbieder, voor rekening van alle uitgevers van telefoongidsen en aanbieders van inlichtingendiensten
  - We hebben evenwel besloten deze aanbeveling niet te behouden omdat:
    - bepaalde operatoren deze verrichting reeds aanbieden aan Truvo en aan de aanbieders van telemarketing op commerciële basis
    - Anderen hebben aangegeven dat ze er de voorkeur aan geven alleen hun database te integreren en aan te vullen omdat ze deze aanvulling als een concurrerende differentiatie beschouwen
    - De problemen inzake kwaliteit van de gegevens in de telefoongidsen verstrekt door de "kleine operatoren" kunnen worden opgelost door een follow-up door het BIPT van de verplichtingen die voortvloeien uit het huidige regelgevingskader

**Bijlage 3 bij het ontwerpadvies over de opheffing van de universeledienstverplichtingen inzake de verstrekking van de universele inlichtingendienst en de terbeschikkingstelling van de universele telefoongids**

Analyse van de impact van het ontwerpadvies van het BIPT op de elementen "universele inlichtingendienst" en "universele telefoongids"

Omar Bouhali, Stéphane Piot, Hugues-Antoine Lacour,  
Winston Maxwell, Pauline Le Bousse, Sébastien Depré, Philippe Vernet

## We hebben 8 opties vergeleken betreffende de opheffing van de universeledienstverplichtingen van de universele inlichtingendienst en de universele telefoongids

Optie	Verplichtingen inzake de universele inlichtingendienst	Verplichtingen inzake de papieren universele telefoongids	Verplichtingen inzake de elektronische universele telefoongids
Optie (i)	Behoud	Behoud	Behoud
Optie (ii)	Behoud	Schrapping met markttoezicht	Behoud
Optie (iii)	Behoud	Behoud	Schrapping met markttoezicht
Optie (iv)	Schrapping met markttoezicht	Behoud	Behoud
Optie (v)	Behoud	Schrapping met markttoezicht	Schrapping met markttoezicht
Optie (vi)	Schrapping met markttoezicht	Behoud	Schrapping met markttoezicht
Optie (vii)	Schrapping met markttoezicht	Schrapping met markttoezicht	Behoud
Optie (viii)	Schrapping met markttoezicht	Schrapping met markttoezicht	Schrapping met markttoezicht

## Het lijkt ons verkieslijk om de universeledienstverplichtingen inzake de universele inlichtingendienst op te heffen

---

- Zoals vermeld in de analyse van de karakteristieken van de Belgische markt in bijlage 1 van de raadpleging waarbij dit document wordt gevoegd:
  - de voornaamste motivatie voor de huidige aanbieder van de universele inlichtingendienst om te investeren in het behoud van de kwaliteit van deze dienst is de concurrentie van vergelijkbare diensten, zoals de papieren telefoongids, de elektronische telefoongids en de sociale netwerken
  - in dat kader betekent het behoud van de universeledienstverplichtingen geen meerwaarde voor de gebruikers maar kan het zelfs de huidige aanbieder benadelen ten opzichte van zijn concurrenten
- Om die redenen geven we er de voorkeur aan om de universeledienstverplichtingen betreffende de universele inlichtingendienst op te heffen, wat betekent dat:
  - optie (iv) de voorkeur krijgt tegenover optie (i)
  - optie (vi) de voorkeur krijgt tegenover optie (iii)
  - optie (vii) de voorkeur krijgt tegenover optie (ii)
  - optie (viii) de voorkeur krijgt tegenover optie (v)

## Het lijkt ons verkieslijk om de universeledienstverplichtingen inzake de papieren universele telefoongids op te heffen

- Zoals vermeld in de analyse van de karakteristieken van de Belgische markt in bijlage 2 van de raadpleging waarbij dit document wordt gevoegd:
  - het gebruik van de papieren universele telefoongids wordt geleidelijk aan vervangen door vergelijkbare diensten (elektronische telefoongidsen, inlichtingendiensten en sociale netwerken)
  - het zou in deze context ongepast zijn om een niet-rendabele publicatie van papieren telefoongidsen te laten financieren door de sector
  - de opheffing van de universeledienstverplichtingen inzake de papieren telefoongids is dus een manier om de uitgever de kans te geven om op een rendabele manier te beantwoorden aan de vraag van de markt
- Om die redenen geven we er de voorkeur aan om de universeledienstverplichtingen betreffende de papieren universele telefoongids op te heffen, wat betekent dat:
  - optie (ii) de voorkeur krijgt tegenover optie (i)
  - optie (v) de voorkeur krijgt tegenover optie (iii)
  - optie (vii) de voorkeur krijgt tegenover optie (iv)
  - optie (viii) de voorkeur krijgt tegenover optie (vi)

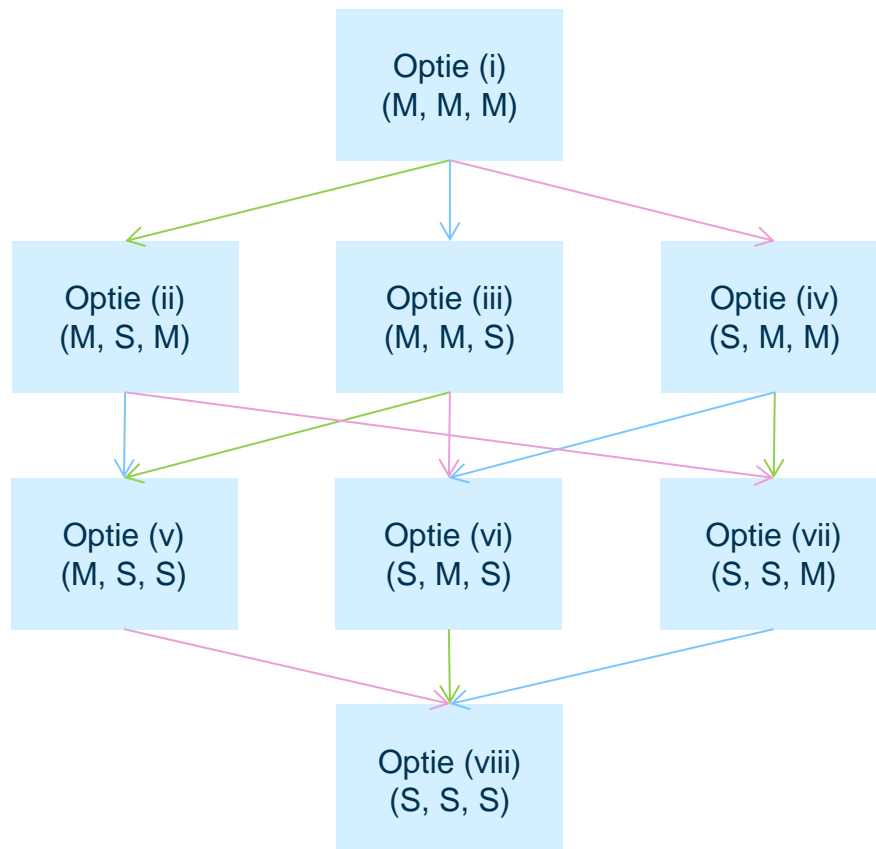
## Het lijkt ons verkieslijk om de universeledienstverplichtingen inzake de elektronische universele telefoongids op te heffen

---

- Zoals vermeld in de analyse van de karakteristieken van de Belgische markt in bijlage 2 van de raadpleging waarbij dit document wordt gevoegd:
  - de elektronische telefoongidsen worden momenteel gratis verstrekt door verscheidene spelers die daadwerkelijk concurreren en die overigens meer bepaald worden beconcurrereerd door de sociale netwerken
  - de markt biedt dus spontaan de diensten van elektronische gids die de gebruikers nodig hebben en er is geen nood om daartoe een universeledienstverplichting op te leggen
  - dergelijke verplichtingen zouden daarentegen het effect kunnen hebben dat de uitgevers van elektronische gidsen worden benadeeld ten opzichte van de uitgevers van sociale netwerken, die erg weinig reglementaire verplichtingen hebben en zich heel snel uitbreiden
  - Om die redenen geven we er de voorkeur aan om de universeledienstverplichtingen betreffende de elektronische universele telefoongids op te heffen, wat betekent dat:optie (iii) de voorkeur krijgt tegenover optie (i)
  - optie (v) de voorkeur krijgt tegenover optie (ii)
  - optie (vi) de voorkeur krijgt tegenover optie (iv)
  - optie (viii) de voorkeur krijgt tegenover optie (vii)

## Het lijkt ons verkieslijk om de universeledienstverplichtingen voor de elementen "universele inlichtingendienst" en "universele telefoongids" op te heffen




- De figuur hieronder geeft een samenvatting van de voorkeuren tussen de 8 beoogde opties en toont dat optie (viii) de voorkeur verdient tegenover de 7 andere beoogde opties.



De inhoud van elk van deze opties wordt herhaald in de vorm van een drievoud (X1, X2, X3) waarbij:

- X1 betrekking heeft op de verplichtingen voor de universele inlichtingendienst
- X2 betrekking heeft op de verplichtingen voor de papieren universele telefoongids
- X3 betrekking heeft op de verplichtingen voor de elektronische universele telefoongids
- Voor elk van deze drie variabelen geldt:

- "M" staat voor "Behoud"
- "S" staat voor "Schraping met markttoezicht"

-  Voorkeur in verband met de opheffing van de universele inlichtingendienst
-  Voorkeur in verband met de opheffing van de papieren universele telefoongids
-  Voorkeur in verband met de opheffing van de elektronische universele telefoongids