

**BELGISCH INSTITUUT VOOR POSTDIENSTEN  
EN TELECOMMUNICATIE**

**B I P T**

---

**RAADPLEGING DOOR DE RAAD VAN HET BIPT  
VAN 17 JANUARI 2014  
BETREFFENDE  
HET ONTWERP VAN STRATEGISCH PLAN 2014-2016**

---

**WERKWIJZE OM REACTIES OP DIT DOCUMENT DOOR TE STUREN**

---

Antwoordtermijn: tot **31 januari 2014**  
Wijze om te antwoorden: [consult06@bipt.be](mailto:consult06@bipt.be)  
Betreft: **Consult-2014-D6**

Aanspreekpunt: Dirk Appelmans, adviseur (02 226 87 67)

**Antwoorden dienen elektronisch te worden verzonden.**

Op het document moet duidelijk worden aangegeven wat vertrouwelijk is. Indien het antwoord vertrouwelijke elementen bevat, moet het worden vergezeld van een niet-vertrouwelijke versie van het antwoord.

Deze raadpleging wordt gehouden overeenkomstig artikel 14, § 2, 1, van de wet van 17 januari 2003 met betrekking tot het statuut van de regulator van de Belgische post- en telecommunicatiesector.

# Ontwerp van strategisch plan

2014-2016



# Preambule

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

In het kort is het BIPT belast met een opdracht van regulering van en controle over talrijke bevoegdheidsdomeinen: de markt voor elektronische communicatie, de postmarkt, het elektromagnetische spectrum van de radiofrequenties en radio- en televisieomroep in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, netwerkveiligheid en consumentenbescherming.

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

Om deze doelstellingen te kunnen bereiken beschikt het BIPT over wettelijke instrumenten: besluiten nemen, sancties opleggen, raadplegingen en studies lanceren of optreden als bemiddelaar.

De Raad van het BIPT is als volgt samengesteld: Jack Hamande, Dr. Ir. Charles Cuvelliez, Axel Desmedt en Luc Vanfleteren.

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

- De Raad van het BIPT stelt om de drie jaar een strategisch plan op, dat voor goedkeuring wordt onderworpen aan de Ministerraad, met uitzondering van de aspecten met betrekking tot de ex-anteregulering van de markt en de geschillen tussen de operatoren, en waarvan de definitieve versie wordt voorgesteld aan de Kamer van volksvertegenwoordigers. Op basis daarvan stelt de Raad dan een jaarlijks werkplan op; ten slotte wordt een jaarverslag over de verrichte activiteiten en de evolutie van de post- en telecommunicatiemarkt voorgesteld aan de regering.

Tevens kunnen wij vermelden:

- De ministers van Begroting en van Financiën oefenen eveneens controle uit op het begrotingsontwerp dat het BIPT opstelt, dat sinds zijn oprichting volledig wordt gefinancierd door middelen die hoofdzakelijk afkomstig zijn uit de gereglementeerde sectoren, zonder dotaties van overheidswege.
- De besluiten van het BIPT kunnen worden aangevochten bij het Brusselse hof van beroep. Het hof van beroep kan de besluiten van het BIPT opschorten alsook vernietigen met terugwerkende kracht.

Het BIPT heeft voor het eerst een strategisch plan opgesteld in 2010. Het strategisch plan legt de strategische assen en de prioritaire domeinen van mobilisatie van het BIPT vast en draagt ook bij aan het behoorlijk bestuur van het BIPT. Vandaag legt het Instituut gedurende 2 weken zijn tweede strategisch plan ter raadpleging voor. Het ontwerp van plan is het resultaat van de ervaring van het BIPT en een antwoord op de evolutie van de omgeving waarin het werkt.

# INHOUDSOPGAVE

1. Inleiding.....	5
2. De missies van het BIPT.....	6
2.1. BELANG VAN DE GEBRUIKERS.....	7
2.2. DE BEVORDERING VAN DE CONCURRENTIE.....	7
2.3. SOCIALE INCLUSIE.....	8
2.4. BEHEER VAN SCHAARSE MIDDELEN.....	9
2.5. NETWERKVEILIGHEID.....	9
3. De visie van het BIPT.....	11
4. De waarden van het BIPT.....	11
4.1. PROFESSIONALISME.....	12
4.2. WENDBAARHEID.....	12
4.3. ONAFHANKELIJKHEID.....	12
4.4. TRANSPARANTIE.....	12
5. De strategische assen.....	13
5.1. "VERNIEUWING" - DE KOMST VAN MEER EN MEER VERNIEUWENDE DIENSTEN VOOR DE GEBRUIKERS BEVORDEREN.....	13
5.1.1. <i>De nieuwe ontwikkelingen op de markt begeleiden en erop anticiperen.....</i>	13
5.1.2. <i>De komst van nieuwe markten en nieuwe diensten aanmoedigen.....</i>	14
5.1.3. <i>Schaarse middelen beheren ten behoeve van de gebruikers.....</i>	14
5.2. "CONCURRENTIE EN INVESTERINGEN" - BEVORDEREN VAN EEN DUURZAAM KADER VOOR DE CONCURRENTIE EN INVESTERINGEN.....	14
5.2.1. <i>Bijdragen tot het scheppen van een gunstig kader voor de aanleg van infrastructuur, netwerken en diensten en een gunstig klimaat voor investeringen.....</i>	14
5.2.2. <i>De concurrentie stimuleren, met name door het werk op de marktanalyses.....</i>	15
5.2.3. <i>De verantwoordelijken bewust maken en de dialoog aangaan met alle belanghebbende partijen.....</i>	15
5.2.4. <i>Controles organiseren.....</i>	15
5.2.5. <i>De operationele aspecten onder de operatoren vergemakkelijken en vereenvoudigen.....</i>	15
5.3. "BETROUWBAARHEID" - ZORGEN VOOR EEN BETROUWBARE EN KWALITEITSVOLLE DIGITALE OMGEVING 16	
5.3.1. <i>De transparantie in verband met de kwaliteit van de netwerken verbeteren.....</i>	16
5.3.2. <i>De betrouwbaarheid van de netwerken verhogen.....</i>	16
5.3.3. <i>Bewaring van de gegevens en wettelijke onderschepping.....</i>	16
5.3.4. <i>Netwerken en diensten van primair belang.....</i>	16
5.4. "INFORMATIEVERSTREKKING"- BIJDAGEN TOT DE BETERE INFORMATIEVERSTREKKING AAN DE CONSUMENTEN.....	17
5.4.1. <i>De consumenten informeren.....</i>	17
5.4.2. <i>De consumenten helpen.....</i>	17
5.4.3. <i>De consumenten beschermen.....</i>	17
5.5. "INSPRAAK" - INSPRAAK EN SOCIALE INCLUSIE BEVORDEREN.....	18
5.5.1. <i>Monitoring van de universele dienst.....</i>	18
5.5.2. <i>Post- en telecommunicatiediensten tegen een betaalbare prijs.....</i>	18
5.5.3. <i>Bescherming van de consumenten met specifieke behoeften.....</i>	18
5.6. "DIALOOG"- EEN PERMANENTE DIALOOG ORGANISEREN.....	18
5.6.1. <i>De communicatie moderniseren.....</i>	18
5.6.2. <i>Betrekkingen met de betrokken partijen.....</i>	18
5.6.3. <i>Medewerking in organen voor nationaal en internationaal overleg.....</i>	19
5.7. "STERK PRESTEREN" - EEN AANTREKKELIJKE WERKGEVER EN EEN STERK PRESTERENDE REGULATOR ZIJN 19	
5.7.1. <i>Het BIPT, een bekwame en efficiënte organisatie.....</i>	19
5.7.2. <i>Het BIPT, een motiverende werkgever.....</i>	19
6. DE RESULTATEN EN VERWACHTE IMPACT.....	20
Bijlage 1: De strategische assen.....	21
Bijlage 2: De belanghebbenden.....	22

## 1. Inleiding

Het BIPT, het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie, bestaat al 20 jaar, de leeftijd waarop men tot rijpheid is gekomen en vervuld is van het dynamisme en de toekomstplannen die wij allemaal hebben gehad op dat moment in ons leven (of nog steeds hebben). Het BIPT heeft het genoegen u zijn ontwerp van strategisch plan 2014-2016 voor te leggen, en meteen ook te voldoen aan een van de verplichtingen die het mogelijk maakt zich te onderwerpen aan de democratische controle op zijn werking<sup>1</sup>.

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

De ervaring die is opgedaan met de opstelling en toepassing van het plan 2010-2013, de ontwikkeling van de Belgische markt en van het Belgische regelgevingskader, de gedeeltelijke vernieuwing van de Raad van het BIPT maken van dit plan meer dan een holle oefening. Wij zullen evenveel belang hechten aan de bijdragen die we zullen ontvangen.

Om dit strategisch plan uit te werken heeft de Raad van het BIPT de belanghebbende partijen<sup>2</sup> ontmoet, zoals de marktspelers, operatoren, dienstenaanbieders, wereldspelers, maar ook de vertegenwoordigers van de gebruikers, werknemers en ondernemingen, de actoren op andere machtsniveaus, de vakorganisaties en natuurlijk het personeel van het BIPT. Tijdens deze oefeningen hebben wij de externe partijen gevraagd om in een vrij formaat hun verwachtingen, visie en kritiek te formuleren, maar ook de eventuele redenen waarom ze tevreden zijn over het optreden en de werking van het BIPT. De Raad heeft deze oefening willen aanvatten met een 360°-visie van zijn optreden door daarbij zowel het personeel (interne visie) als de belanghebbende partijen (externe visie) te betrekken.

Dank aan iedereen.

---

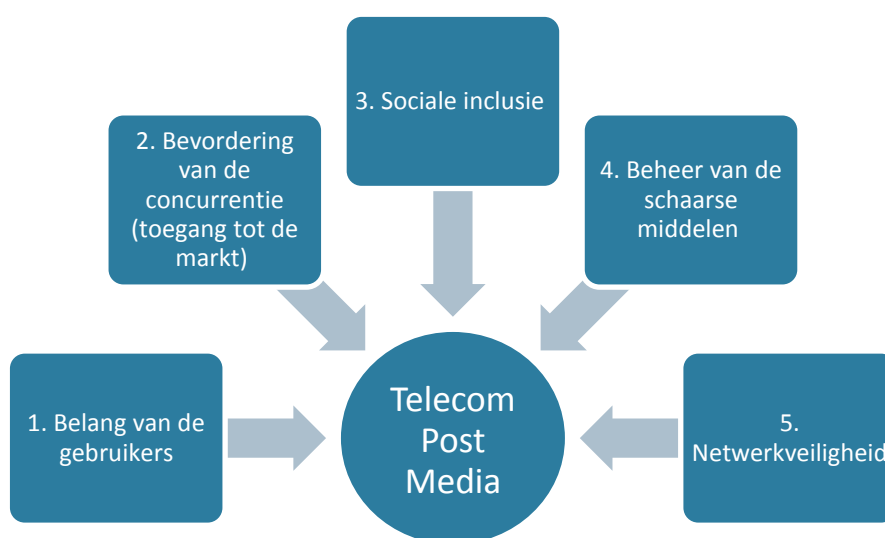
<sup>1</sup> Artikel 34 van de wet van 17 januari 2003 met betrekking tot het statuut van de regulator van de Belgische post- en telecommunicatiesector.

<sup>2</sup> Zie bijlage 2.

## 2. De missies van het BIPT

De missie van een organisatie geeft haar bestaansreden via het doel dat ze wil bereiken. Zij schept een kader voor zowel de strategie als voor de operationele werking. Dankzij de missie kan worden nagegaan of een specifieke handeling of een ontwikkeling van de organisatie in een of andere richting, niet de verkeerde weg opgaat. De formulering van de missie van het BIPT is des te belangrijker omdat het BIPT geen handelsonderneming is, maar wel een regulator, die ten dienste staat van de maatschappij en de sector die hij reguleert. De missie van het BIPT goed definiëren komt erop neer te bepalen welke toegevoegde waarde het aan de burger kan bieden.

Daarbij schiet de wet te hulp, die deze missie omschrijft: de algemene missie van het BIPT blijft dezelfde als in de voorbije drie jaar, verruimd en herzien dankzij de wet van 10 juli 2012, die de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie, die als basis daarvan diende, heeft gewijzigd.



De elektronische communicatie, de postdiensten en de media in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest zijn voornaamste werkgebieden. Voor elk gebied wordt het regulerende optreden van het BIPT, net als bij elke andere regulator, ingegeven door vijf basisprincipes:

1. de eindgebruikers van elektronische communicatie en postdiensten begrijpen, anticiperen op de gebruiken en de ontwikkeling daarvan en het belang van de consumenten vrijwaren;
2. een gezonde concurrentie efficiënt organiseren en de toegang tot de markt vrijwaren;
3. de postdiensten en de elektronische communicatie gebruiken om de integratie en sociale samenhang van iedereen te bevorderen;
4. schaarse middelen beheren;
5. de veiligheid van de netwerken garanderen, want anders zouden de eerste drie principes tevergeefs zijn wegens het wantrouwen dat zou ontstaan door weinig betrouwbare netwerken.

## 2.1. Belang van de gebruikers

### Context

*De dynamiek op de telecommarkt die teweeggebracht is door de nieuwe telecomwet eind 2012 heeft zich voortgezet in 2013. De consument heeft kunnen profiteren van een betere mobiliteit, van meer transparantie over de prijzen en is door diverse initiatieven aangespoord om die te vergelijken. Bovendien heeft een vergelijkende studie van de tarieven uitgevoerd door het BIPT aangetoond dat België algemeen gesteld niet moet onderdoen ten opzichte van haar buurlanden.*

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

Ten eerste, is de bescherming van de consumentenbelangen een missie die voor het BIPT naar voren moet worden geschoven. Hoewel het kunnen beschikken over kwalitatief hoogstaande postdiensten en elektronische-communicatiediensten tegen een concurrerende prijs centraal staat voor de individuele consument, mag dit niet het vitale belang overschaduwen om hem de mogelijkheid te bieden toegang te krijgen tot de innoverende diensten en technologieën die op alle netwerken beschikbaar zijn en de bijbehorende uitdagingen aan te gaan, zoals de bescherming van de privacy of de compatibiliteit met zijn apparatuur. De transparantie van de tarieven, de makkelijke vergelijking ervan, leesbare contractuele voorwaarden zijn sleutelementen in de bescherming die consument verlangt in zijn betrekkingen met zijn aanbieder. Het BIPT zal daarop nog toezien in de periode 2014-2016. Het zal de nadruk leggen op de uitvoering van de bepalingen die gunstig blijken voor de consumenten en zal telkens optreden wanneer het belang van de meerderheid in het gedrang komt.

De overige gebruiken van de zakelijke gebruikers, in het bijzonder hun behoeften inzake kwaliteit, prestatievermogen, prijs en innovatie, zullen centraal staan in het toekomstige optreden van het BIPT. Deze intensieve gebruikers van post- of elektronische-communicatiediensten zijn daarvan afhankelijk om voor het land een concurrerende plaats te verzekeren in de bezwering van de economische crisis waarnaar iedereen verlangt in de komende jaren: het gaat niet alleen om ondernemingen, maar ook om diegenen die toegang moeten hebben tot wholesalediensten of netwerkelementen om hun eigen diensten te verstrekken nadat ze die ontwikkeld hebben. Dit geldt voor alle bevoegdheidsdomeinen van het BIPT (telecommunicatie, post en media).

## 2.2. De bevordering van de concurrentie

### Context

*In de telecommarkt is het aanbod vanwege de concurrentie ingekrompen, met name door de terugtrekking van een mobiele operator uit de markt voor vaste breedband voor particulieren en uit de televisiemarkt. Een kabeloperator heeft een kleinere speler in Wallonië overgenomen, met de nagekomen belofte het netwerk te upgraden en een alternatief aan te bieden om toegang te krijgen tot breedbanddiensten. Een mobiele operator heeft echter met succes een gecombineerd aanbod gelanceerd, die hem in staat stelt om zijn intrede te doen in de levering van convergerende diensten. En de CRC heeft de openstelling van de kabel en het netwerk van*

*Belgacom afgerond, waardoor de alternatieve operatoren in de gelegenheid worden gesteld om ook de concurrentie aan te gaan met de vast-netwerkoperatoren in verschillende marktsegmenten, ten voordele van de consument.*

*Tevens hebben wij de opkomst kunnen vaststellen van nieuwe vormen van concurrentie in de buurlanden en de wil van de Europese Commissie om te evolueren naar een eenheidsmarkt, de "Single Telecom Market".*

Een gezonde concurrentie in de levering van netwerken en diensten is een essentieel middel om de doelstelling van maatschappelijk welzijn te bereiken, iets wat de elektronische communicatie en postdiensten kunnen verschaffen. Ze komt ook ten goede aan de economische ontwikkeling. Het BIPT ziet toe op de ontwikkeling van de concurrentie op basis van de kwaliteit, prijzen of innovatie, in de sector van de elektronische communicatie, post of media. Het waakt sedert de openstelling van de markten over de belangen van zowel de historische operator als van de concurrerende operatoren, hetzij recente toetreders hetzij nieuwkomers op de markt, en zorgt ervoor dat er een context wordt gecreëerd die gunstig is voor de mondiale operatoren, die wereldwijd diensten aanbieden. Iedereen moet baat hebben bij billijke mededingingsvoorwaarden ("level playing field").

Het BIPT draagt daaraan bij via zijn optreden op de Belgische markt en door zijn medewerking aan de werkzaamheden van BEREC<sup>3</sup> of de ERGP<sup>4</sup> op Europees vlak; de concurrentie op de mediamarkt wordt geregeld in nauwe samenwerking met de mediaregulatoren van de gemeenschappen.

Naast het waarborgen van de toegang tot de markt en de rechtzetting van onvolkomenheden van die markt, zorgt het BIPT via zijn optreden ervoor dat een duurzame concurrentie wordt bevorderd.

### 2.3. Sociale inclusie

#### Context

*De Digitale Agenda 2020 is de hoeksteen van de Europese Unie op het gebied van de elektronische communicatie, om deze laatste in staat te stellen om naar voren te treden als een belangrijke entiteit in de wereldwijde concurrentie. Doel van de agenda is om voor iedereen toegang te bieden tot breedbanddiensten. Die toegang tot breedbandnetwerken voor iedereen houdt de hoop in op grotere markten die gunstiger zijn voor de ontwikkeling van innoverende diensten, zoals het "internet van de dingen". Deze doelstelling vertaalt ook de eis om niemand uit te sluiten van de digitale evolutie die nog steeds aan de gang is. De missie van het BIPT inzake sociale inclusie heeft dus helemaal nog niet zijn zin verloren.*

Het BIPT ziet erop toe dat de bepalingen inzake universele dienst en sociale tarieven worden uitgevoerd en aangenomen door de operatoren. Het is in de elektronische-communicatiesector dat de idee van universele dienst in een context van liberalisatie zich heeft kunnen ontwikkelen op Europees niveau. Sindsdien is het concept dat alle gebruikers toegang moeten krijgen tot kwaliteitsdiensten tegen een betaalbare prijs ongeacht hun geografische locatie of sociale situatie, uitgebreid naar de postdiensten en vervolgens naar de energiesector (gas en

<sup>3</sup> BEREC: Bureau van Europese regelgevende instanties voor elektronische communicatie.

<sup>4</sup> ERPG: European Group of Postal Regulators- Europese groep van postregulatoren.



elektriciteit) en ten slotte naar de banksector. Het BIPT blijft erop toezien dat de gebruikers van elektronische communicatie en postdiensten het genot hebben van dergelijke diensten tegen de prijs die voor iedereen geschikt is, ook voor de operatoren. Het BIPT valideert de toekenning door de operatoren van sociale tarieven voor vaste of mobiele telefonie en voor het internet. Het wil zo aantonen dat het ook ten dienste van de burger staat.

## 2.4. Beheer van schaarse middelen

### Context

*De vraag naar nummers en frequenties vertraagt nog altijd niet, ondanks de opkomst van "over the top" diensten waarvan wordt verwacht dat ze sommige diensten die traditionele telecommunicatie biedt, zullen aanvullen of zelfs vervangen. De actualiteit heeft integendeel laten zien dat schaarse middelen uitgeput kunnen raken (bijvoorbeeld de IPv4-adressen) wanneer er op voorhand niet in alternatieven wordt voorzien, of wanneer er geen permanente aansporing is om nieuwe technologieën aan te nemen die er efficiënt gebruik van maken en - wat frequenties betreft - ook in coördinatie met de buurlanden.*

Frequenties en nummers zijn slechts in beperkte hoeveelheid beschikbaar. Een efficiënt gebruik van die schaarse middelen is essentieel om een billijke concurrentie te garanderen en om innovatie mogelijk te maken. Het BIPT is belast met het beheer van het nationale nummerplan, alsook met de toekenning en intrekking van de gebruiksrechten voor die nummers. Het beheert ook het radiospectrum, de nationale en internationale coördinatie van de frequenties en controleert het gebruik ervan; het BIPT speelt ook de rol van etherpolitie om een eind te maken aan alle vormen van schadelijke interferentie. Ten slotte zet het BIPT zich in internationale groepen van deskundigen die ijveren voor het rationele gebruik van frequenties en nummers (RSPG, CEPT, ...) in verband met de nieuwe toepassingen en de nieuwe technologieën.

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

## 2.5. Netwerkveiligheid

### Context

*Cyberdreigingen, cyberaanvallen of cybercriminaliteit, de hacking bij de telecommunicatieoperatoren, het toevallige verlies of de georganiseerde kaping van persoonsgegevens binnen elektronische-communicatienetwerken hebben een niet eerder geziene toename gekend in de periode die werd bestreken door het strategisch plan 2010-2013. Wanneer het gebruik van de openbare communicatienetwerken de consument geen vertrouwen meer inboezemen, dan ontstaat het gevaar dat de innoverende diensten of diensten die bijdragen tot het maatschappelijk welzijn die op deze netwerken steunen, minder worden gebruikt. Om al die redenen moet het BIPT de veiligheid van de netwerken als een prioriteit beschouwen.*

Er zijn nieuwe wettelijke bepalingen aangenomen wat betreft de veiligheid van de elektronische-communicatienetwerken. We halen onder meer aan:

1. De versterking van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie, hierna de WEC (de veiligheid van de netwerken voor de sector van de openbare elektronische communicatie);
2. De aanneming van de wet van 1 juli 2011 betreffende de veiligheid en bescherming van de kritieke infrastructuren (de bescherming van kritieke infrastructuren voor de sector van de elektronische communicatie).

Het pakket telecomrichtlijnen uit 2009<sup>5</sup> heeft het BIPT immers nieuwe bevoegdheden en verantwoordelijkheden gegeven inzake veiligheid van de netwerken met betrekking tot de bescherming van de persoonsgegevens.

Het is bovendien het centrale punt voor de informatie over de veiligheidsproblemen die door operatoren worden vastgesteld en die overgezonden moeten worden naar ENISA, het Europese agentschap dat belast is met netwerkveiligheid.

Het BIPT is van plan om de operatoren een minimale gemeenschappelijke basis te doen naleven en de veiligheid van de elektronische communicatie te verhogen. Op dat gebied delen alle spelers die door het BIPT worden gereguleerd een gemeenschappelijk doel om de aanwezigheid van een zwakke schakel in het geheel van de geïnterconnecteerde netwerken te vermijden.

Bovendien speelt het BIPT een bemiddelende rol op het gebied van wettelijke identificatie, de bewaring van gegevens en de medewerking van de operatoren aan Justitie, en de inlichtingen- en veiligheidsdiensten. Het BIPT draagt aldus ertoe bij:

- te zorgen voor rechtszekerheid voor de operatoren;
- Justitie en de inlichtingen- en veiligheidsdiensten te ondersteunen opdat zij hun rol kunnen spelen als beschermer van de burger;
- de gegevens te beschermen.

---

<sup>5</sup>Zie de artikelen 13*bis* en 13*ter*, die zijn ingevoerd in Richtlijn 2002/21/EG (de zogenaamde Kaderrichtlijn) en de wijzigingen in artikel 4 van Richtlijn 2002/58/EG (de richtlijn betreffende privacy en elektronische communicatie). Deze nieuwe bepalingen zijn omgezet in de WEC door de wet van 10 juli 2012 houdende diverse bepalingen inzake elektronische communicatie.

### 3. De visie van het BIPT

Aan de hand van haar visie kan een onderneming zich projecteren op wat ze wil zijn of hoe ze wil functioneren in de wereld om zich heen, binnen het kader van haar missie om de doelstellingen van deze missie te verwezenlijken. Daarom drukt het BIPT als volgt uit hoe het zijn rol en zijn impact ziet op het vlak van telecommunicatie, media en postdiensten:

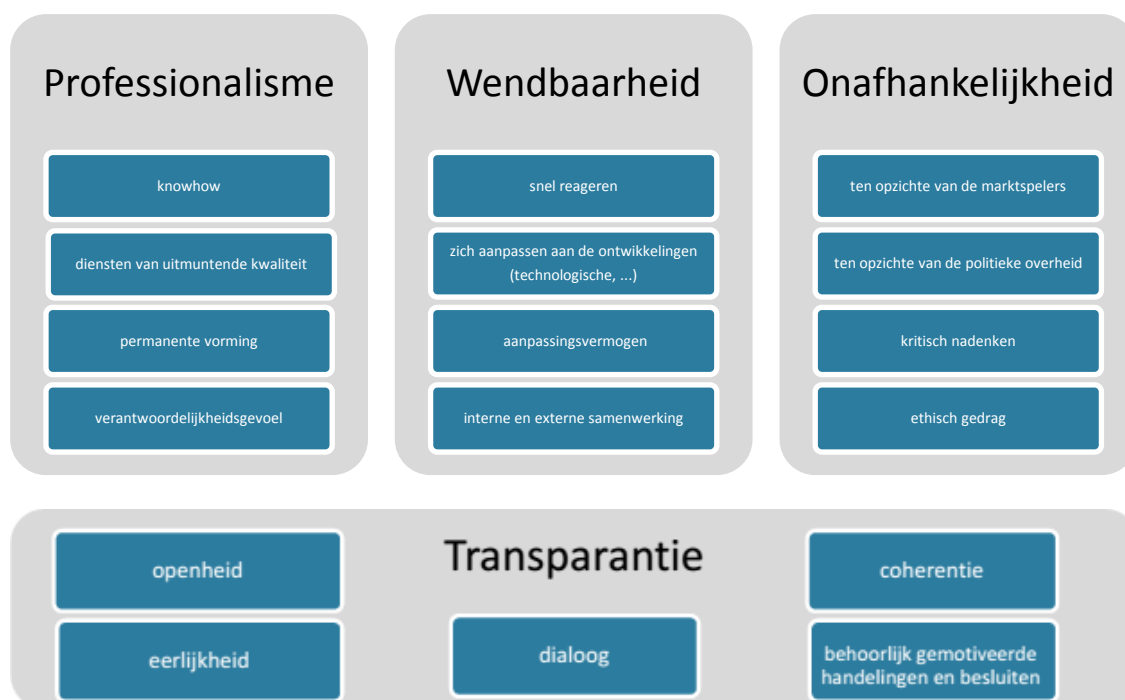
*"Wij, het BIPT, dragen bij tot de ontwikkeling van de regelgevende omgeving waarbij enerzijds de consumenten en ondernemingen toegang kunnen krijgen tot kwalitatief hoogstaande diensten tegen concurrerende prijzen en anderzijds de innovatie wordt gestimuleerd via een permanente dialoog met alle belanghebbenden."*

### 4. De waarden van het BIPT

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

Deze waarden uitdragen is onontbeerlijk om ze te vervullen.

Deze waarden zijn: professionalisme, wendbaarheid, onafhankelijkheid en transparantie.



## 4.1. Professionalisme

Het professionalisme waar het BIPT voor staat is multidisciplinair en combineert technische, economische en juridische expertise binnen het domein van de elektronische communicatie, postdiensten en media. Dankzij de technische beheersing van de gereguleerde materies kan het onmogelijke van het mogelijke worden onderscheiden, het realistische van het utopische, het kaf van het koren. Ze garandeert de technologische neutraliteit zodat niets in de weg ligt van innovatie. Economische expertise garandeert dat de technische oplossingen die het BIPT of de door hem gereguleerde spelers aanbevelen, ook kostenefficiënt zijn voor de verschillende spelers. De juridische beheersing biedt de zekerheid aan alle spelers van wie de actie afhangt van die van het BIPT. Dat professionalisme uit zich in een zo groot mogelijke openstelling van alle medewerkers van het BIPT, verder dan de gereguleerde spelers van het BIPT, voor de wetenschappelijke en academische wereld, fabrikanten, besturen en overheden.

## 4.2. Wendbaarheid

Het BIPT wil snel en wendbaar reageren op de situaties die zich voordoen en de vaak erg snelle technologische en economische ontwikkelingen op de markt; de flexibiliteit van zijn medewerkers en de interne en externe samenwerking zijn van groot belang. Het BIPT past zijn structuren en zijn werkwijze aan elke keer wanneer dat nodig blijkt. Er wordt voorrang gegeven aan transversale samenwerking.

Concreet is het zaak om:

- de interacties tussen het BIPT en de spelers die ervan afhangen naar voren te schuiven, meer dan de processen en de tools;
- een voortdurende dialoog te houden met deze spelers;
- reguliere en tastbare resultaten te produceren;
- de samenwerking met de gereguleerde spelers en de samenwerking van hen onderling aan te moedigen;
- de verandering te aanvaarden en zich ernaar te schikken.

## 4.3. Onafhankelijkheid

De onafhankelijkheid van de regulator maakt hem geloofwaardig in zijn rol tegenover de marktspelers die hij reguleert en alle belanghebbende partijen. Zo wordt hij genoopt om de soms tegenstrijdige standpunten te verdedigen. Door de onafhankelijkheid krijgen de belanghebbende partijen een regulator die stabiele en in de tijd voorspelbare acties onderneemt zonder daarbij de nood te verliezen om zich aan te passen aan de marktsituatie die van nature soms kan evolueren.

Deze onafhankelijkheid moet zich ook vertalen in het zich voortdurend bevragen over zijn actie, de gevolgen ervan en de perceptie die daarmee gepaard gaat.

Ze wordt eveneens weerspiegeld in het ethische gedrag en de verantwoordelijkheidszin van het personeel, dat zich trouwens een kritische benadering eigen moet maken als gewoonte.

## 4.4. Transparantie

Transparantie is een belangrijk element dat de democratische controle over zijn actie garandeert, formeel beperkt door zijn onafhankelijkheid. Ze komt tot stand door openheid, dialoog, coherentie en natuurlijk doordat alle handelingen en alle besluiten gepast gemotiveerd worden en vooraf ter raadpleging worden voorgelegd.

Het BIPT moet de wettelijke verplichtingen ter zake overstijgen en moderne tools inzetten zoals performantie-indicatoren om voortdurend kritisch te blijven tegenover zichzelf en zichzelf in vraag te blijven stellen.

## 5. De strategische assen

Het BIPT wenst zijn actie te ontplooiën via zeven strategische assen die de rode draad moeten vormen voor het werk van zijn medewerkers in de komende jaren.



Deze zeven assen omvatten sub-assen die hieronder vermeld worden en zelf zullen gepreciseerd worden in het werkplan van het BIPT.

### 5.1. "Vernieuwing" - De komst van meer en meer vernieuwende diensten voor de gebruikers bevorderen

Het BIPT wil de komst en ontwikkeling bevorderen van (nieuwe) (alternatieve) elektronische-communicatiediensten, media en postdiensten die beantwoorden aan de belangen van de grootste categorieën van particuliere of professionele gebruikers. Daartoe zal het BIPT zijn actie voortzetten om:

#### 5.1.1. De nieuwe ontwikkelingen op de markt begeleiden en erop anticiperen

Het BIPT wil de ontwikkelingen van internet, toepassingen en e-commerce volgen teneinde kwalitatief hoogstaande diensten tegen correcte prijzen te verzekeren gepaard gaand met kwaliteitsgaranties op de netwerken via welke ze worden verstrekt. De netwerkneutraliteit is een gevolg van deze kwaliteitseis en van het hierboven vermelde "level playing field". Het zal nagaan welke impact de toenemende rol van de OTT-operatoren ("Over The Top") die de door anderen geïnstalleerde infrastructuur gebruiken om hun diensten te verstrekken, zal hebben op het evenwicht van de concurrentievoorwaarden en zal de wetgever erop wijzen wanneer wettelijke bepalingen een rem zouden kunnen betekenen voor de innovatie van de netwerken of diensten. Ten slotte zal het nagaan hoe het evoluties zoals de cloud en massadata ("Big Data") moet aanpakken.

### 5.1.2. De komst van nieuwe markten en nieuwe diensten aanmoedigen

Het BIPT zal nagaan wat de meest aangepaste en de meest stabiele regulering is van de netwerken om meer bepaald de ontwikkeling van de FTTx-netwerken of de nieuwe radiocommunicatiediensten te bevorderen, wat soms jaren duurt. Het zal een kader voorstellen om de operatoren de kans te bieden de nieuwe diensten te testen op het terrein ("*field trials*") en, in de postsector, zal het bestuderen welke eventuele bepalingen de ontwikkeling van nieuwe vormen van postdiensten zouden kunnen bevorderen, meer bepaald ontwikkeld in de context van de elektronische handel.

Het BIPT wil niet zomaar reguleren om zijn bestaan te rechtvaardigen en zal er niet voor terugdeinzen om de meest gunstige aanpak te hanteren voor de komst van nieuwe diensten: regulering, co-regulering, autoregulering en deregulering.

### 5.1.3. Schaarse middelen beheren ten behoeve van de gebruikers

Erg vaak zijn schaarse middelen zoals frequenties, nummers of IP-adressen nodig om nieuwe diensten te ontwikkelen. Het BIPT wil, de behoeften van de bestaande en toekomstige diensten indachtig, het efficiënte gebruik ervan, de gepaste prijs en de onontbeerlijke ontwikkelingen beheren zoals de overschakeling op IPv6, de gebruiksvoorwaarden voor nummering of de komst van netwerken van het type SDN<sup>6</sup>. Er zal bijzondere aandacht worden besteed aan het spectrumbeheer om zodoende de beste omstandigheden te creëren voor de ontwikkeling van mobiele communicatie.

Het BIPT zal aan de wetgever desgevallend voorstellen om aan de schaarse middelen onder zijn bevoegdheid ook die middelen toe te voegen die schaars worden door de evolutie van de gebruiken of de krachten op de markt wanneer deze inefficiënt blijken.

## 5.2. "Concurrentie en investeringen" - Bevorderen van een duurzaam kader voor de concurrentie en investeringen

Het BIPT zal de concurrentie blijven bevorderen (diensten- en infrastructuurconcurrentie) met een aandachtig oog voor de noodzaak om voortdurend te investeren in infrastructuur en netwerken en voor het vitale belang om de door de concurrerende spelers aangeboden diensten te differentiëren teneinde te beantwoorden aan de behoeften van de consumenten en bedrijven. Daartoe is het BIPT meer bepaald het volgende van plan:

### 5.2.1. Bijdragen tot het scheppen van een gunstig kader voor de aanleg van infrastructuur, netwerken en diensten en een gunstig klimaat voor investeringen

Het BIPT zal een duidelijke reguleringskalender opstellen op korte en op middellange termijn met daarin de indicatoren voor de evolutie van de sectorregulering op langere termijn. Het wil zich de beste praktijken inzake regulering eigen maken door de synergieën van de fysieke infrastructuur te bevorderen, met inbegrip van het gedeelde gebruik ervan en met inachtneming van het mededingingsrecht. Het zal nagaan wat het optimale evenwicht is tussen de infrastructuur- en dienstenconcurrentie zonder de innovatie en investeringen af te remmen.

---

<sup>6</sup> SDN: Software Defined Network.

### **5.2.2. De concurrentie stimuleren, met name door het werk op de marktanalyses**

Het BIPT zal zich buigen over de mogelijkheid en de opportuniteit om de toegang tot de vaste netwerken te reguleren, met inbegrip van de netwerken van de volgende generatie (NGA), zal bestuderen hoe het de uitrol van nieuwe diensten, breedband- en ultrabreedbandtechnologieën kan bevorderen en zal telkens de optie kiezen van de meest stabiele en meest tijdbestendige regulering, zonder de investeringen op het spel te zetten. Het BIPT zal zich toeleggen op het bepalen van een manier om de markten dynamischer te maken ten behoeve van de ondernemingen en de gebruikers in brede zin. Ook op de postale markt zal het mededinging bevorderende initiatieven nemen zodat prijs en kwaliteit aan het positief effect van de marktwerking onderworpen wordt, naast de bestaande reglementaire omkadering.

### **5.2.3. De verantwoordelijken bewust maken en de dialoog aangaan met alle belanghebbende partijen**

Het BIPT zal de mogelijkheden onderzoeken om het regelgevingskader aan te passen, het zelfs te versoepelen op basis van regelmatige uitwisselingen met alle betrokken spelers. Het zal dankzij zijn algemene overzicht op de postsector en de elektronische-communicatiesector de aandacht van de lokale en regionale overheden vestigen op de impact van hun actie tegenover de sector en zal systematisch gunstig antwoorden op elk verzoek om gehoord te worden of advies te krijgen vanwege deze overheden. Het zal aan de overheden die verantwoordelijk zijn voor doorgangsrechten, ruimtelijke ordening of milieuvergunningen voorstellen om samen de mogelijkheden te exploreren om de ontwikkeling van de netwerken te bevorderen. Ook hier wenst het BIPT voluit haar bemiddelende rol te kunnen spelen ten gunste van de verdere evolutie van de sector.

### **5.2.4. Controles organiseren**

Het BIPT zal controles organiseren om zich ervan te vergewissen dat de maatregelen die het zal aanbevelen, opgelegd, gesuggereerd hebben, strikt worden nageleefd zowel binnen de elektronische-communicatiesector als de sector van post- of mediadiensten. Aan de hand van het resultaat van deze controles zal het BIPT ook de doeltreffendheid van zijn actie en voorgestelde maatregelen kunnen meten. Indien nodig, zal het BIPT hier ook sanctionerende optreden.

### **5.2.5. De operationele aspecten onder de operatoren vereenvoudigen**

Zonder vlotte en doeltreffende operationele processen kan geen enkele concurrentie het daglicht zien, of het nu gaat om de overstap van een eindgebruiker naar een nieuwe aanbieder of het gebruik door tussenpersonen van de infrastructuur van gereguleerde operatoren.

Het BIPT is van plan een rol te spelen bij de tenuitvoerbrenging van de remedies die het voorstelt en zal samenwerken met de operatoren om de operationele processen te vereenvoudigen en lineair te maken. Het BIPT zal toezien op een strikte naleving van de remedies.

### **5.3. "Betrouwbaarheid" - Zorgen voor een betrouwbare en kwaliteitsvolle digitale omgeving**

#### **5.3.1. De transparantie in verband met de kwaliteit van de netwerken verbeteren**

Het BIPT zal een atlas van de netwerkdekking maken die ook gegevens over de kwaliteit van de beschikbare diensten zal omvatten, meer bepaald wat betreft de snelheid, de bitrate, de installatie- en herstellingswachtijden, enz. Het BIPT zal trachten de transparantie te verbeteren wat betreft de daadwerkelijke en reële kwaliteit van de diensten in vergelijking met de door de operatoren aangekondigde kwaliteit.

Door deze keuzes uit te oefenen zal het BIPT altijd een aanpak kiezen die voordeel brengt aan zoveel mogelijk partijen.

#### **5.3.2. De betrouwbaarheid van de netwerken verhogen**

Het BIPT zal de wettelijke verplichtingen verduidelijken, wanneer dat nodig is, en zal ze ten uitvoer brengen ten behoeve van alle spelers die betrokken zijn om de veiligheid van de elektronische-communicatienetwerken en postale netwerken te garanderen. Het zal ook bijdragen tot de voorlichting van het publiek over de veiligheid en integriteit van de netwerken en zal samen met de operatoren bekijken welke manier het meest doeltreffend en evenredig is om de netwerkveiligheid te verbeteren en de kritieke infrastructuren te beschermen.

De verplichtingen inzake veiligheid van de communicatiediensten en -netwerken zullen het voorwerp uitmaken van specifieke controles door het BIPT in het licht van het toegenomen belang van dat thema voor de digitale omgeving en de maatschappij in haar geheel.

#### **5.3.3. Bewaring van de gegevens en wettelijke onderschepping**

Het BIPT zal zijn werk als koppelstuk tussen de operatoren, Justitie, de veiligheids- en inlichtingendiensten en de andere operatoren die betrokken zijn bij de kwesties in verband met het actiedomein van deze overheden binnen het terrein van de elektronische communicatie en van de postdiensten voortzetten (zoals de databewaring door de operatoren, de wettelijke onderschepping, de bescherming van de persoonsgegevens).

Het zal steun bieden aan de overheden op het stuk van de inachtneming van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie. Het BIPT zal binnen de uitoefening van deze opdracht er ook voor zorgen dat een *level playing field* wordt gerespecteerd tussen operatoren en dienstenleveranciers.

#### **5.3.4. Netwerken en diensten van primair belang**

Het BIPT zal de goede werking van de procedures betreffende de verplichtingen inzake toegang tot de diensten van primair belang (zoals de nooddiensten) controleren. Tegelijk zal het BIPT er ook op toezien dat het zijn rol van onafhankelijke deskundige ten volle speelt bij de uitwerking van de reglementering in dit domein, om meer bepaald de evenredigheid van de oplossingen in het licht van de nagestreefde doelstellingen te garanderen.



## **5.4. "Informatieverstrekking" - Bijdragen tot de betere informatieverstrekking aan de consumenten**

### **5.4.1. De consumenten informeren**

Het BIPT zal een referentie zijn voor de optimale voorlichting van de gebruikers over de mogelijkheden en beloften aangeboden door de elektronische communicatie en voor hoe deze kan worden verkregen van de operatoren. Het zal erop toezien dat hun berichten toegankelijk worden voor elk. Het zal ook de consument bewust maken van het gebruik van de nieuwe technologieën en de nieuwe diensten. Het zal de voor de gebruikers beschikbare informatie verfijnen om gemakkelijk van operator of dienstenaanbieder te veranderen. Het BIPT zal bovendien zijn studies over de evoluties van de prijzen op de markt voortzetten om geregeld "momentopnames" te geven van de situatie.

Het BIPT zal alle nuttige maatregelen en initiatieven nemen die de positie van de consument ten opzichte van de operatoren versterken in het licht van de asymmetrie van informatie waarvan vaak sprake is tussen deze twee categorieën van belanghebbenden. Het BIPT zal zich inspannen om marktvoorwaarden te creëren waarin de keuze van de consument moet gebaseerd zijn op een zo correct en zo volledig mogelijke informatie.

### **5.4.2. De consumenten helpen**

Het BIPT zal zijn prijsvergelijker, waarin de wet voorziet, verder ontwikkelen en verbeteren ([www.bestetarief.be](http://www.bestetarief.be)). Het zal systemen ontwikkelen om de gebruikers aan te zetten om de kwaliteit van de diensten onderling te vergelijken en de consument te helpen zijn gebruik te meten. Het zal zich inspireren op de beste praktijken teneinde alle gebruikers te laten profiteren en het zal samenwerken met de operatoren om het inzicht in de aanbiedingen en diensten te vereenvoudigen.

### **5.4.3. De consumenten beschermen**

Het BIPT zal de doelgerichte controles voortzetten die het mogelijk maken na te gaan of de post- en telecommunicatieoperatoren de regels vervullen in verband met het informeren en beschermen van de consument. Net zoals de operatoren meer en meer hun aanbiedingen segmenteren, door aanbiedingen te doen die aangepast zijn aan sommige klantenprofielen, zal het BIPT zich erop toeleggen sommige doelgroepen die daarbij uitgesloten zouden worden, te beschermen. Het zal instrumenten gebruiken en ontwikkelen die de gebruikers beschermen in geval van een ontoereikende dienstkwaliteit. Het zal aandachtig de aanbiedingen van internetdiensten of nieuwe technologieën bekijken om de inachtneming van de netwerkneutraliteit te waarborgen.

Het BIPT zal studies uitvoeren in verband met de impact op de verplichtingen met betrekking tot de bescherming van de consumenten en op de administratieve kosten die ze voor de sector tweebrengen.

## **5.5. "Inspraak" - Inspraak en sociale inclusie bevorderen**

### **5.5.1. Monitoring van de universele dienst**

Het BIPT zal zich blijven inzetten voor de modernisering van de verrichting, de werking en de ontwikkelingen van de universele dienst in de sector van de post en van de elektronische communicatie, vooral afgemeten aan de ontwikkeling van nieuwe diensten en toepassingen via het internet. Zijn doel bestaat erin om een toegang tot deze diensten en producten te garanderen tegen een betaalbare prijs voor zoveel mogelijk mensen.

### **5.5.2. Post- en telecommunicatiediensten tegen een betaalbare prijs**

In de telecommunicatie zal het BIPT het systeem van de sociale tarieven verder automatiseren en eventueel de reikwijdte ervan herzien. In de postsector zal het BIPT toezien op de naleving van de price cap die opgelegd is aan de universeledienstverlener voordat er eventuele tariefverhogingen worden doorgevoerd op de postproducten die door kleingebruikers worden gebruikt.

### **5.5.3. Bescherming van de consumenten met specifieke behoeften**

In overleg met de betrokken instanties zal het BIPT bewustmakingscampagnes voorstellen voor gebruikers met specifieke behoeften (met name personen met een handicap) en eventueel permanente platformen ontwikkelen die aan hen gewijd zijn.

## **5.6. "Dialoog" - Een permanente dialoog organiseren**

### **5.6.1. De communicatie moderniseren**

Het BIPT is voornemens meer geïntegreerde tools te ontwikkelen om de gegevens in de sectoren te verzamelen. Het overweegt een elektronisch loket op te richten voor de betrekkingen met de operatoren en begunstigden (vergunningen, individuele machtigingen, enz.). Het zal zoeken naar mogelijkheden om waarde voor de sector te leveren (studie, analyse, enz.) en zal geregeld blijven communiceren over de realisatie van zijn strategische plannen en werkplannen en zal publiekelijk de doeltreffendheid ervan meten.

### **5.6.2. Betrekkingen met de betrokken partijen**

Dankzij de strategische plannen, de werkplannen en de jaarverslagen zorgt het BIPT voor een transparantie in verband met zijn doelstellingen, zijn verwezenlijkingen en zijn resultaten. In de dagelijkse praktijk zal het BIPT persberichten blijven publiceren naargelang van actuele gebeurtenissen.

Het BIPT zal enerzijds gerichte initiatieven invoeren en anderzijds gestructureerde acties om zijn kennis van de markt, de behoeften en de spelers continu te verbeteren. Het BIPT is bovendien van plan om verder te gaan dan zijn verplichting om raadplegingen te houden over zijn ontwerpbesluiten door permanente rondetafelgesprekken in te voeren over specifieke thema's en vergaderingen waarop operatoren of dienstenaanbieders worden gehoord over de technologische ontwikkelingen.

Het BIPT zal een dialoog in stand houden met de academische wereld, die het zal kunnen leiden in zijn prospectieve analyses van de sector en de markt.

Tot slot zal het BIPT een beleid volgen waarbij het zijn expertise en zijn kennis uitdraagt via conferenties en colloquia, waaraan het zal deelnemen en die het eventueel zal organiseren, via wetenschappelijke publicaties, eenvoudige formuleringen van hoog niveau, deelname aan debatten van de burgermaatschappij in de media.

### **5.6.3. Medewerking in organen voor nationaal en internationaal overleg**

Het BIPT wil de dialoog met zijn partners op nationaal niveau versterken (ombudsdiensten, raadgevende comités, de FOD Economie<sup>7</sup> en de andere regulatoren) om een efficiënte regulering tot stand te brengen vanuit de uitgewisselde ideeën. Op Europees en internationaal niveau wil het BIPT een nog actievere rol spelen bij de opstelling van een regulering en van een Europese wetgeving en zijn belangrijke rol als expert voortzetten in de internationale organisaties voor post en telecommunicatie.

Het BIPT zal zijn adviserend en informerend werk ten aanzien van de regering en het parlement voortzetten om de reglementaire ontwikkelingen te bepalen, eventueel ook om bepalingen op te heffen die nutteloos of zelfs contraproductief zouden blijken.

## **5.7. "Sterk presteren" - Een aantrekkelijke werkgever en een sterk presterende regulator zijn**

### **5.7.1. Het BIPT, een bekwame en efficiënte organisatie**

Het BIPT wil als organisatie erkend worden om zijn expertise, zijn doeltreffendheid en doelmatigheid binnen zijn huidige actiedomeinen en in alles wat hem zou worden toevertrouwd. Het BIPT zal niet terugschrikken voor nieuwe verantwoordelijkheden, binnen de mogelijkheden van zijn beschikbare middelen, zich ervan bewust dat het een meerwaarde vormt om binnen een enkele instantie alle competenties te groeperen die te maken hebben met elektronische communicaties en postdiensten. Zijn doel is om de beste praktijken te hanteren om soepel en bekwaam te reguleren aan de hand van bijvoorbeeld strategische of werkplannen, impactstudies of resultatenanalyses. Heel concreet wenst het BIPT zijn inspanningen op IT-vlak, elektronisch documentenbeheer en archivering en interne controle voort te zetten, in navolging van wat op federaal niveau zal worden ingevoerd. Het zal een unieke interface bieden aan de spelers die het reguleert en de burgers met wie het interactie heeft.

Om de strategische doelstellingen te bereiken zullen de teams en medewerkers van het BIPT doelstellingen krijgen in het verlengde van het strategisch plan om de gehele organisatie af te stemmen op de doelstellingen van het plan.

### **5.7.2. Het BIPT, een motiverende werkgever**

Het BIPT wenst ten slotte een kader te verschaffen dat zijn medewerkers in staat stelt om carrièreprojecten te ontwikkelen alsook om, via opleidingen of coaching, hun bekwaamheden, kennis, talenten en creativiteit uit te breiden. Het BIPT zal manieren onderzoeken om meer

---

<sup>7</sup> Het BIPT zal de FOD Economie steunen en expertise aanbieden in het kader van het nationaal plan Hoog en Zeer hoog debiet.

mogelijkheden tot motivering en carrière te bieden aan zijn personeel. Daartoe zal het BIPT samenwerkingen met de internationale organisaties aanmoedigen die een meerwaarde bieden, zowel voor het personeelslid als voor het BIPT.

Het zal contacten met de universiteiten en de onderzoekscentra, fabrikanten inbegrepen, aanmoedigen. Het is van plan om de interne en externe opleidingsmogelijkheden te linken aan de behoeften die voortvloeien uit het werkplan en beoogt daartoe de nodige budgetten vrij te maken. Het zal bekijken hoe deze opties op organisatorisch en financieel vlak kunnen worden geconcretiseerd.

## **6. De resultaten en verwachte impact**

Om te helpen in de mate van de verwezenlijking van zijn visie, zal het BIPT tussentijdse resultaten (werkplannen) en eindresultaten (impact/gevolgen) bepalen die gehaald moeten worden.

1. Het BIPT zal oordelen over het succes van zijn werk ten opzichte van de positieve resultaten die het probeert te halen voor de consumenten, ondernemingen en aanbieders van netwerken en diensten met behulp van de observatoria die het elk jaar produceert (zoals de internationale en vergelijkende prijsstudie).
2. Het BIPT zal - met behulp van de performantie-indicatoren - de resultaten identificeren die gehaald moeten worden voor elk van zijn prioriteiten en op het einde van elk jaar zal er in zijn jaarverslag een evaluatie worden gemaakt.
3. Het BIPT zal per geval de gebeurtenissen op de markten evalueren die voortvloeien uit een besluit van het BIPT, bijvoorbeeld de geslaagde lancering door een derde van een dienst die als noodzakelijke voorwaarde de toegang tot een specifiek netwerk of een specifieke dienst van een gereguleerde of gelijkgestelde operator had.

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

## Bijlage 1: De strategische assen

<b>I. "Vernieuwing"</b> - De komst van steeds meer vernieuwende diensten voor de gebruikers ondersteunen
<ol style="list-style-type: none"><li>1. De nieuwe ontwikkelingen op de markt begeleiden en erop anticiperen</li><li>2. De komst van nieuwe markten en nieuwe diensten mogelijk maken</li><li>3. Schaarse middelen beheren ten behoeve van de gebruikers</li></ol>
<b>II. "Concurrentie en investeringen"</b> - Bevorderen van een duurzaam kader voor de concurrentie en investeringen
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Bijdragen tot het scheppen van een gunstig kader voor de aanleg van infrastructuur, netwerken en diensten en een gunstig klimaat voor investeringen</li><li>2. De concurrentie stimuleren, met name door het werk op de marktanalyses</li><li>3. De verantwoordelijken bewust maken en de dialoog aangaan met alle belanghebbende partijen</li><li>4. Controles organiseren</li><li>5. De operationele aspecten onder de operatoren vergemakkelijken en vereenvoudigen</li></ol>
<b>III. "Betrouwbaarheid"</b> - Zorgen voor een betrouwbare en kwaliteitsvolle digitale omgeving
<ol style="list-style-type: none"><li>1. De transparantie in verband met de kwaliteit van de netwerken verbeteren</li><li>2. De betrouwbaarheid van de netwerken verhogen</li><li>3. Bewaring van de gegevens en wettelijke onderschepping</li><li>4. Netwerken van primair belang</li></ol>
<b>IV. "Informatieverstrekking"</b> - Bijdragen tot de betere informatieverstrekking aan de consumenten
<ol style="list-style-type: none"><li>1. De consumenten informeren</li><li>2. De consumenten helpen</li><li>3. De consumenten beschermen</li></ol>
<b>V. "Inspraak"</b> - Inspraak en sociale inclusie bevorderen
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Monitoring van de universele dienst</li><li>2. Post- en telecommunicatiediensten tegen een betaalbare prijs</li><li>3. Bescherming van de consumenten met specifieke behoeften</li></ol>
<b>VI. "Dialoog"</b> - Een permanente dialoog organiseren
<ol style="list-style-type: none"><li>1. De communicatie moderniseren</li><li>2. Betrekkingen met de betrokken partijen</li><li>3. Medewerking in organen voor nationaal en internationaal overleg</li></ol>
<b>VII. "Sterk presteren"</b> - Een aantrekkelijke werkgever en een sterk presterende regulator zijn
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Het BIPT, een bekwame en efficiënte organisatie</li><li>2. Het BIPT, een motiverende werkgever</li></ol>

## Bijlage 2: De belanghebbenden

