



Veertiende Jaarverslag
van het
RAADGEVEND COMITE
VOOR DE TELECOMMUNICATIE
1 januari – 31 december 2007

Voorwoord	1
Hoofdstuk 1: De leden van het Raadgevend Comité	2
Hoofdstuk 2: De werkgroepen, opgericht binnen het Raadgevend Comité.....	15
1. Werkgroep “Aanbevelingen”	16
1.1. Algemene gegevens	16
1.2. Vergaderingen.....	16
1.3. Behandelde onderwerpen.....	16
2. Werkgroep “Gedragsregels van de operatoren ten aanzien van de cliënten”	18
2.1. Algemene gegevens	18
2.2. Vergaderingen.....	18
2.3. Behandelde onderwerpen.....	18
3. Werkgroep “Europese regelgeving”	20
3.1. Algemene gegevens	20
3.2. Vergaderingen.....	20
3.3. Behandelde onderwerpen.....	20
4. Ad-hocwerkgroep “Netwerk- en informatieveiligheid – subgroep ENISA”	21
4.1. Algemene gegevens	21
4.2. Vergaderingen.....	21
4.3. Behandelde onderwerpen.....	21
5. Ad-hocwerkgroep “Nooddiensten”	22
5.1. Algemene gegevens	22
5.2. Vergaderingen.....	22
5.3. Behandelde onderwerpen.....	22
6. Ad-hocwerkgroep “Huishoudelijk Reglement”	23
6.1. Algemene gegevens	23
6.2. Vergaderingen.....	23
6.3. Behandelde onderwerpen.....	23
Hoofdstuk 3: Overzicht van de plenaire vergaderingen	24
1. Vergaderingen.....	24
2. Behandelde onderwerpen.....	25
3. Verdeelde documenten.....	26
Hoofdstuk 4: Adviezen uitgebracht door het Raadgevend Comité	28
1. Hoe de breedbandpenetratie te verhogen in België?	29
1.1. Executive Summary	29
1.2. Inleiding	31
VASTSTELLINGEN.....	32
1.3. Analyse van de huidige situatie	32
1.4. Activiteiten van de overheid in het verleden	51
AMBITIES EN CONCRETE VOORSTELLEN.....	54
1.5. Visie – Ambitie voor België	54
1.6. Aanbevolen concrete acties voor de overheid	58
1.7. Bijlage	72
2. Advies over de algemene voorwaarden en modelcontracten Brutélé Internet en telefonie.....	75
2.1. Wettelijk kader.....	75
2.2. Advies	75
2.3. Toelichting door Brutélé	76
3. Advies over de algemene voorwaarden en het modelcontract ACN telefonie	77
3.1. Wettelijk kader.....	77
3.2. Advies	77

3.3. Toelichting door ACN	77
4. Advies over de begroting 2007 van de Ombudsdienst voor telecommunicatie.....	78
4.1. Inleiding	78
4.2. Advies	78
5. Advies over de algemene voorwaarden en modelcontracten “Proximus abonnement” en de algemene voorwaarden “Pay&Go”	79
5.1. Wettelijk kader	79
5.2. Advies	79
5.3. Toelichting door Proximus	80
6. Advies over de wijziging van de algemene voorwaarden Belgacom Telefoon dienst	82
6.1. Wettelijk kader	82
6.2. Advies	82
6.3. Toelichting door Belgacom.....	84
7. Advies over de wijziging van de algemene voorwaarden Telenet Mobile, Telenet Internetdiensten en Telenet Telefoon diensten	88
7.1. Wettelijk kader	88
7.2. Advies	88
7.3. Toelichting door Telenet.....	89
8. Advies over de wijziging van de algemene voorwaarden Telenet Internetdiensten en Telenet Telefoon diensten.....	91
8.1. Wettelijk kader	91
8.2. Advies	91
8.3. Toelichting door Telenet.....	92

Voorwoord

Terwijl 2006 voor het Raadgevend Comité een jaar van overgang en opstart was, kwam het in samenstelling en opdracht vernieuwde Comité in 2007 stilaan op kruissnelheid. Tijdens de plenaire vergaderingen heeft het Comité onder meer adviezen uitgebracht over de algemene voorwaarden en modelcontracten van verschillende aanbieders, over de begroting van de Ombudsdienst voor telecommunicatie, over de vraag “Hoe de breedbandpenetratie te verhogen in België” en een nieuw huishoudelijk reglement goedgekeurd.

Naar goede gewoonte vond het echte werk in de werkgroepen plaats. Zo werd in de schoot van het Comité een nieuwe permanente werkgroep “Nooddiensten” opgericht die tot doel heeft kennis op te bouwen over nooddiensten en elektronische communicatie en te functioneren als een permanent overlegplatform tussen nooddiensten en aanbieders van diensten of netwerken. In de werkgroep “Netwerk- en informatieveiligheid” werd gedebatteerd over computerbeveiliging bij internetgebruikers, terwijl de werkgroep “Europese regelgeving” zich boog over de Europese verordening over de roaming-tarieven en over de mogelijke organisatie van de bescherming van de persoonlijke levenssfeer bij het gebruik van RFID-chips. De adviezen over de algemene voorwaarden werden via intense schriftelijke procedures voorbereid door de werkgroep “Gedragsregels van de operatoren ten aanzien van de cliënten”.

De nieuwe werkgroep “Aanbevelingen” is halverwege 2007 van start kunnen gaan en boog zich in eerste instantie over het verduidelijken en afbakenen van zijn opdracht en stelde een plan van aanpak op. Er werd beslist om zo transparant mogelijk te werken, in nauw overleg met het BIPT. Intussen organiseerde de werkgroep een elektronische bevraging over de werking van het Instituut en verwerkt hij de resultaten. Op basis daarvan zal later in de loop van 2008 een eerste ontwerpverslag worden opgemaakt, waarover opnieuw met het BIPT zal worden overlegd. Op basis van de ontvangen opmerkingen en/of aanvullingen zal de werkgroep een definitief verslag opstellen met een reeks aanbevelingen, dat luidens het K.B. van 11 mei 2003 deel uitmaakt van het dossier voor de evaluatie van de Raadsleden van het BIPT door de minister.

Om zijn werkzaamheden nog efficiënter en papierloos te laten verlopen, werd het Huishoudelijk reglement aangepast en werd een geheel nieuwe website ontwikkeld (www.rct-cct.be) [FRANSE URL: www.cct-rct.be]. Daarop kunnen gebruikers voortaan alle nuttige informatie raadplegen over de samenstelling en taken van het Comité. Voor de leden is er een afgeschermd platform dat toelaat op nog efficiëntere wijze toegang te krijgen tot alle benodigde documenten en uitnodigingen.

Uit het hierboven geschetste overzicht mag blijken dat dit “half-zo-dik-als-gewoonlijk” jaarverslag geenszins het gevolg is van een geringere activiteit van het Comité, wel integendeel. In de werkgroepen wordt door alle betrokken partijen elke dag opnieuw samengewerkt aan de adviezen van het Comité van morgen. Een succesvolle ICT-sector ten dienste van ondernemingen en burgers is de doelstelling die wij samen met de nieuwe minister van Economie en Vereenvoudigen, de heer Vincent Van Quickenborne, willen realiseren.

David STEVENS
Voorzitter

Hoofdstuk 1: De leden van het Raadgevend Comité

In uitvoering van artikel 3, § 2, van de wet van 17 januari 2003 met betrekking tot het statuut van de regulator van de Belgische post- en telecommunicatiesector, werd het koninklijk besluit van 14 juni 2006 tot regeling van de samenstelling en de werking van het Raadgevend Comité voor de telecommunicatie uitgevaardigd.

In uitvoering van artikel 1 van het koninklijk besluit van 14 juni 2006, werd het ministerieel besluit van 8 februari 2007 houdende benoeming van de leden van het Raadgevend Comité voor de telecommunicatie uitgevaardigd. Dit besluit werd gewijzigd door het ministerieel besluit van 23 april 2007 tot wijziging van het ministerieel besluit van 8 februari 2007 houdende benoeming van de leden van het Raadgevend Comité voor de telecommunicatie.

In uitvoering van artikel 2 van het koninklijk besluit van 14 juni 2006, werd het ministerieel besluit van 8 februari 2007 houdende benoeming van de voorzitter van het Raadgevend Comité voor de telecommunicatie uitgevaardigd.

Overeenkomstig artikel 3, § 3, tweede lid van de wet van 17 januari 2003, hebben het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie ("het Instituut") en de Ombudsdienst voor telecommunicatie beiden als waarnemer zitting in het Comité.

Overeenkomstig artikel 7 van de wet van 17 januari 2003, verzorgt het Instituut het secretariaat van het Comité.

Hieronder vindt u de ledenlijst per 31 december 2007, ingedeeld volgens de bepalingen van artikel 1 van het koninklijk besluit van 14 juni 2006 tot regeling van de samenstelling en de werking van het Raadgevend Comité voor de telecommunicatie.

VOORZITTER

Dhr. David Stevens
ICRI – K.U.Leuven
Sint-Michielsstraat 6
3000 Leuven
Tel : 016 32 07 90
Fax : 016 32 54 38
david.stevens@law.kuleuven.be

ONDERVOORZITTERS

Dhr. Eric De Wasch
Pluvierlaan 6
8370 Blankenberge
Tel: 050 41 46 36 / 02 210 33 02
Fax: 050 42 95 66
dewasch.eric@tiscali.be

M. Jean-Marie Schepens
Rue Neerveld 105
1200 Bruxelles
Tel 0484 00 64 95
Fax: 0484 00 72 24
jean-marie.schepens@base.be

SECRETARIAAT

Secretaris van het Comité
B.I.P.T.
Dhr. Piet Steeland
Eerste Adviseur
Ellipse Building – Gebouw C
Koning Albert II-laan 35
1030 Brussel
Tel: 02 226 87 58
Fax: 02 226 88 77
piet.steeland@bipt.be

Vice-secretaris van het Comité
B.I.P.T.
Dhr. Freddy Verno
Adjunct-correspondent
Ellipse Building – Gebouw C
Koning Albert II-laan 35
1030 Brussel
Tel: 02 226 89 96
Fax: 02 226 88 77
freddy.verno@bipt.be

Drie leden die representatief zijn voor de ondernemingen waarvan één voor de kleine en middelgrote ondernemingen**U.C.M.****Mme Brigitte Delbrouck**

Responsable administratif
Avenue Adolphe Lacomblé 29
1030 BRUXELLES
Tel: 02 743 83 83
Fax: 02 743 83 85
brigitte.delbrouck@bruxelles.ucm.be

UCM**M. Thierry Evens**

Boulevard d'Avroy 42
4000 LIÈGE
Tel: 04 221 65 50
Fax: 04 221 65 55
thierry.evens@ucm.be

F.E.B.**Mme Catherine Maheux**

Conseiller au Département Economique
Rue Ravenstein 4
1000 BRUXELLES
Tel: 02 515 08 49
Fax: 02 515 08 32
cma@vbo-feb.be

V.B.O.**Mevr. Caroline Ven**

Hoofd van het Administratief
Departement
Ravensteinstraat 4
1000 BRUSSEL
Tel: 02 515 08 56
Fax: 02 515 08 32
cve@vbo-feb.be

V.B.O.**Dhr. Dirk Steel**

Berthoutstraat 27
2640 MORTSEL
Tel: 03 449 70 30
Fax: -
dirk.steel@siemens.com

V.B.O.**Dhr. Jan Steenlant**

Juridisch Adviseur - Bedrijfsjurist
Ravensteinstraat 4
1000 BRUSSEL
Tel: 02 515 08 09
Fax: 02 515 09 85
js@vbo-feb.be

Vijf leden die de meest representatieve werknemersorganisaties vertegenwoordigen**ACV****Mevr. Ann Demoor**

Haachtsesteenweg 579
1030 BRUSSEL
Tel: 02 246 34 23
Fax: 02 246 30 10
ADemoor@acv-csc.be

ACV**Mevr. Nathalie Diesbecq**

Heembeeksestraat 127
1210 BRUSSEL
Tel: 02 244 99 11
Fax: 02 244 99 90
NDiesbecq@acv-csc.be

C.G.S.P.**M. Jean Scaillet**

Secrétaire fédéral secteur Telecom -
Aviation
Place Fontainas 9 -11
1000 BRUXELLES
Tel: 02 508 58 11
Fax: 02 514 21 69
jean.scaillet@cgsp.be

A.B.V.V.**Mevr. Jo Vervecken**

Beleidsmedewerker federale studiedienst
Hoogstraat 42
1000 BRUSSEL
Tel: 02 506 82 78
Fax: 02 550 14 05
jo.vervecken@abvv.be

CSC**M. Marc Scius**

Galerie Agora
Rue du Marché aux Herbes 105 Bte 40
1000 BRUXELLES
Tel: 02 549 07 60
Fax: 02 512 85 91
Mscius@acv-csc.be

CSC**Mme Marie-Hélène Ska**

Chaussée de Haecht 579
1030 BRUXELLES
Tel: 02 246 34 18
Fax: 02 246 30 10
MSka@acv-csc.be

CGSLB**Mme Valérie Vanhemelen**

Boulevard Poincaré 72-74
1070 BRUXELLES
Tel: 02 558 51 50
Fax: 02 558 51 51
valerie.vanhemelen@cgslb.be

ACLVB**Mevr. Caroline Jonckheere**

Koning Albertlaan 95
9000 GENT
Tel: 09 242 33 76
Fax: 09 221 04 74
caroline.jonckheere@aclvb.be

A.B.V.V.**Mevr. Gitta Vanpeborgh**

Verantwoordelijke gendermainstraeming
Hoogstraat 42
1000 BRUSSEL
Tel: 02 506 82 66
Fax: 02 550 14 03
gitta.vanpeborgh@abvv.be

F.G.T.B.**M. Daniel Van Daele**

Secrétaire fédéral de la FGTB
Rue Haute 42
1000 BRUXELLES
Tel: 02 506 82 09
Fax: 02 550 14 17
daniel.vandaele@fgtb.be

**Twee leden die de meest representatieve organisaties van de zelfstandigen vertegenwoordigen,
benoemd op voordracht van de Hoge Raad voor de Middenstand**

UNIZO**Mevr. Cindy Laureys**

Spastraat 8
1000 BRUSSEL
Tel: 02 238 05 31
Fax: 02 238 07 94
cindy.laureys@unizo.be

UNIZO**Dhr. Ian De Ruyver**

Spastraat 8
1000 BRUSSEL
Tel: 02 238 05 31
Fax: 02 238 07 94
ian.deruyver@unizo.be

UCM**M. Frédéric Mignolet**

Boulevard d'Avroy 42
4000 LIÈGE
Tel: 04 221 64 88
Fax: 04 221 65 55
frederic.mignolet@ucm.be

UCM**Mme Laurence Hunger**

Chaussée de Marche 637
5100 JAMBES
Tel: 081 32 06 37
Fax: 081 30 74 09
laurence.hunger@ucm.be

Zes leden die representatief zijn voor de gebruikers, waarvan vier benoemd op voordracht van de Raad van het Verbruik

Ligue des Familles**M. Marc Bertholomé**

Rue des Taxandres 5 bte 10
1040 BRUXELLES
mbertholome@stjosse.irisnet.be

Gezinsbond**Mevr. Ann De Roeck Isebaert**

Leopoldstraat 20
2310 RIJKEVORSEL
Tel: 02 547 06 52
Fax: 03 314 83 43
annisebaert@hotmail.com

Test-Aankoop**Dhr. Nico De Bie**

Adviseur
Hollandstraat 13
1060 BRUSSEL
Tel: 02 542 33 66
Fax: 02 542 33 67
ndebie@test-aankoop.be

Test-Achats**Mme Sarah Chalklin**

Assistante administrative
Rue de Hollande 13
1060 BRUXELLES
Tel: 02 542 32 708
Fax: 02 542 33 67
schalklin@test-achats.be

BELTUG**Mevr. Danielle Jacobs**

Directeur
Schrieksebaan 3
3140 KEERBERGEN
Tel: 015 51 88 51
danielle.jacobs@beltug.be

CRIOC-OIVO**Mevr. Tineke Kyndt**

Paapsemlaan 20
1070 BRUSSEL
Tel: 02 647 06 33
Fax: 02 547 06 01
Tineke.kyndt@crioc.be

CRIOC-OIVO**M. Marc Vandercammen**

Boulevard Paepsem 20
1070 BRUXELLES
Tel: 02 647 06 51
Fax: 02 547 06 01
Marc.vandercammen@crioc.be

CRIOC-OIVO**M. Adriaan Meirsmen**

Boulevard Paepsem 20
1070 BRUXELLES
Tel: 02 647 06 25
Fax: 02 547 06 01
Adriaan.meirsmen@crioc.be

CRIOC-OIVO**Mme Aline Van den Broeck**

Boulevard Paepsem 20
1070 BRUXELLES
Tel: 02 647 06 91
Fax: 02 547 06 01
Aline.vandenbroeck@crioc.be

Test-Aankoop**Mevr. Veerle Regoudt**

Hollandstraat 13
1060 BRUSSEL
Tel: 02 542 35 81
vregoudt@test-aankoop.be

Test-Aankoop**Dhr. Ben De Kock**

Hollandstraat 13
1060 BRUSSEL
Tel: 02 542 34 03
bdekock@test-aankoop.be

Twee leden die representatief zijn voor de gebruikers van het frequentiespectrum, waarvan één aangewezen door de Minister van Landsverdediging

Defensie**Dhr. Herwig De Leersnyder**

Majoor
Kwartier Koningin Elisabeth
Eversestraat 1
1140 BRUSSEL
Tel: 02 701 36 24
Fax: 02 701 48 15
herwig.deleersnyder@mil.be

Defensie**Mevr. Pascale Dubois**

Kwartier Maj Housiau
Martelarenstraat 181
1800 VILVOORDE
Tel: 02 755 66 22
Fax: 02 755 66 03
pascale.dubois@mil.be

Aéro-Club Royal de Belgique**Mme Paulette Halleux**

Lenneke Marelaan 36 boîte 27
1932 Sint-Stevens-Woluwe
Tel: 02 721 13 01
phalleux@skynet.be

Twee leden die representatief zijn voor de gezinsbelangen**Gezinsbond****Dhr. Jan Baeck**

Troonstraat 125
1050 BRUSSEL
Tel: 02 507 89 11
jan.baeck@gezinsbond.be

Gezinsbond**Dhr. Eric De Wasch**

Pluvierlaan 6
8370 BLANKENBERGE
Tel: 050 41 46 36
Fax: 050 42 95 66
dewasch.eric@scarlet.be

Twee leden aangewezen voor hun wetenschappelijke deskundigheid inzake telecommunicatie**FUNDP/CRID****M. Robert Queck**

Rempart de la Vierge 5
5000 NAMUR
Tel.: 081 72 52 12
Fax: 081 72 52 02
robert.queck@fundp.ac.be

Universiteit Hasselt**Mevr. Evy Crals**

Agorialaan Gebouw D
3590 DIEPENBEEK
Tel.: 011 26 86 51
evy.crals@phl.be

U.L.B.**M. Paul Van Binst**

Professeur Ordinaire
Boulevard du Triomphe CP230
1050 BRUXELLES
Tel.: 02 629 32 11
vanbinst@helios.ihe.ac.be

ULG**Mme Tania Zgajewski**

c/o Hera-Ceei
Rue Montoyer 18b
1000 BRUXELLES
Tel.: 02 280 16 64
Fax: 02 230 95 50
tania.zgajewski@skynet.be

Drie leden die representatief zijn voor de producenten van telecommunicatieuitrustingen**AGORIA****Dhr. Walter Van Hemeledonck**

Liefdadigheidstraat 17
1210 BRUSSEL
Tel.: 02 223 54 61
Fax: 02 223 54 59
walter.van_hemeledonck@nsn.com

AGORIA**M. Thierry Grégoire**

Waterranonkelstraat 2b
1130 BRUSSEL
Tel.: 02 727 18 10
Fax: 02 247 68 89
tgregoire@aastra.com

AGORIA**Dhr. Christian Vanhuffel**

A, Reyerslaan 80
1030 BRUSSEL
Tel.: 02 706 79 96
Fax: 02 706 80 09
christian.vanhuffel@agoria.be

Agoria ICT**M. Marc Hermant**

Manager Agoria IT Solutions
Boulevard A. Reyers 80
1030 BRUXELLES
Tel.: 02 706 80 72
Fax: 02 706 80 09
marc.hermant@agoria.be

AGORIA**M. Alain Vermeiren**

Manager, Customer Solutions
Pegasus Park, De Kleetlaan 6A
1931 DIEGEM (MACHELEN)
Tel.: 02 778 42 22
Fax: 02 778 46 89
avermeir@cisco.com

AGORIA**Dhr. Frank Van der Putten**

Copernicuslaan 50
2018 ANTWERPEN 1
Tel.: 03 240 88 27
Fax: 03 240 99 99
frank.van_der_putten@alcatel-lucent.be

Vier leden die representatief zijn voor de ondernemingen die telecomunicatiediensten verlenen, onder wie één dat aangewezen wordt door de belangrijkste operator op de markt van de spraaktelefoniediensten en op zijn minst één dat representatief is voor de overige operatoren van spraaktelefoniediensten

Belgacom**Dhr. Franky De Coninck**

Koning Albert II laan 27
1030 BRUSSEL
Tel.: 02 202 83 55
Fax: 02 203 46 83
franky.de.coninck@belgacom.be

Belgacom**Mevr. Lieve Elias**

Koning Albert II laan 27
1030 BRUSSEL
Tel.: 02 202 49 12
Fax: 02 202 46 83
lieve.elias@belgacom.be

Platform**Mme Anne Everard**

General Counsel
Koningin Astridlaan 166
1780 WEMMEL
Tel.: 02 610 31 98
Fax: 02 610 34 00
Anne.Everard@tele2.com

Platform**Mme Ann Escarmelle**

Head of regulation Belux
Telecomlaan 9
1831 DIEGEM (MACHELEN)
Tel.: 02 700 34 07
Fax: 02 700 34 07
ann.Escarmelle@BT.com

Platform**Mme Coralie Miserque**

Corporate Affairs Manager
Rue Neerveld 105
1200 BRUXELLES
Tel.: 0484 00 67 94
Fax: 0484 00 72 24
coralie.miserque@base.be

Platform**Mevr. Ilse Haesaert**

Adviseur
Diamant Building
A. Reyerslaan 80
1030 BRUSSEL
Tel.: 02 706 79 97
Fax: 02 706 80 09
ilse.haesaert@agoria.be

ISPA**M. Henri-Jean Pollet**

c/o Political Intelligence
39/3 rue Montoyer
1000 BRUXELLES
Tel.: 02 503 23 28
Fax: 02 503 42 95
hjp@perceval.net

ISPA**Dhr. Wim Roggeman**

Voorzitter
c/o Political Intelligence
Montiyeerstraat 39/3
1000 BRUSSEL
Tel.: 02 503 23 28
Fax: 02 503 42 95
info@ispa.be

Eén lid dat representatief is voor de universeledienstverleners**Belgacom****Mme Anne Van Gorp**

Boulevard du Roi Albert II, 27
1030 BRUXELLES
Tel.: 02 201 57 33
Fax: 02 202 81 68
anne.van.gorp@belgacom.be

Belgacom**M. Igor Makedonsky**

Boulevard du Roi Albert II, 27
1030 BRUXELLES
Tel.: 02 202 68 99
Fax: 02 202 81 68
igor.makedonsky@belgacom.be

Drie leden die representatief zijn voor de operatoren van openbare telecommunicatienetten, onder wie één dat wordt aangewezen door de belangrijkste operator op de markt van de vaste openbare telecommunicatienetten en één dat wordt aangewezen door de operatoren die actief zijn op de markt van de mobiele openbare telecommunicatienetten**Belgacom****M. Patrice d'Oultremont**

Boulevard du Roi Albert II, 27
1030 BRUXELLES
Tel.: 02 202 88 99
Fax: 02 202 85 33
patrice.d.oultremont@belgacom.be

Belgacom**Mme Dominique Grenson**

Boulevard du Roi Albert II, 27
1030 BRUXELLES
Tel.: 02 202 83 37
Fax: 02 202 82 89
dominique.grenson@belgacom.be

GOF**Dhr. Filip Geerts**

Directeur
Diamant Building
A. Reyerslaan 80
1030 BRUSSEL
Tel.: 02 706 78 05
Fax: 02 706 80 09
filip.geerts@agoria.be

GOF**M. Tanguy De Lestré**

Diamant Building
A. Reyerslaan 80
1030 BRUSSEL
Tel.: 02 706 79 92
Fax: 02 706 80 09
tanguy.delestre@agoria.be

Platform**Dhr. Luc Vanfleteren**

Directeur regelgeving
Liersesteenweg 4
2800 MECHELEN
Tel.: 015 33 56 06
Fax: 015 33 57 04
Luc.Vanflecteren@staff.Telenet.be

Platform**Mevr. Lorelien Hoet**

Director of Regulatory Affairs
Reyerslaan 70
1030 BRUSSEL
Tel.: 02 745 70 79
Fax: 02 745 86 49
lorelie.hoet@mail.mobistar.be

Eén lid aangewezen door de Minister bevoegd voor telecommunicatie**Minister bevoegd voor
telecommunicatie****Dhr. Arjen Van Acker**

Brederodestraat 9
1000 BRUSSEL
Tel.: 02 213 09 57
Fax: 02 213 09 22
Arjen.vanacker@kab.verwilghen.fgov.be

**Ministre responsable pour les
télécommunications****Mme Bénédicte Van den Berg**

Conseiller
Rue Brederode 9
1000 BRUXELLES
Tel.: 02 213 09 64
Fax: 02 213 09 79
benedicte.vandenberg@kab.verwilghen.fgov.be

Eén lid aangewezen door de Minister van Economische Zaken**Ministerie van Economische Zaken****Dhr. Jürgen Massie**

Brederodestraat 9
1000 BRUSSEL
Tel.: 02 213 09 51
Fax: 02 213 09 22
Jurgen.massie@kab.verwilghen.fgov.be

Ministre des Affaires économiques**M. Pierre Strumelle**

Attaché
Direction générale des
Télécommunications et de la Société de
l'Information
Rue du Progrès 50
1210 BRUXELLES
Tel.: 02 277 72 74
Fax: 02 277 50 22
Pierre.strumelle@economie.fgov.be

Eén lid aangewezen door de Minister bevoegd voor de modernisering van de openbare diensten**Ministre responsable pour la
modernisation des service publics
M. Sven Forster**

Directeur général Gestion de l'
Information
Rue Marie-Thérèse 1/3
1000 BRUXELLES
Tel.: 02 212 96 19 of 02 212 96 51
Fax: 02 212 96 99
sven.forster@fedict.be

**Minister bevoegd voor de
modernisering van de openbare
diensten**

Dhr. Peter Strickx
Maria-Theresiastraat 1/3
1000 BRUSSEL
Tel.: 02 212 96 00
Fax: 02 212 96 99
peter.strickx@fedict.be

Eén lid aangewezen door de Minister van Sociale Zaken**Ministerie van Sociale Zaken**

Mevr. Gudrun De Fauw
Sint-Pieterssteenweg 375
1040 BRUSSEL
Tel.: 02 741 84 05
Fax: 02 741 83 00
gudrun.defauw@ksz-bcss.fgov.be

Ministère des Affaires Sociales

M. Emmanuel Quintin
Chaussée Saint-Pierre 375
1040 BRUXELLES
Tel.: 02 741 84 05
Fax: 02 741 83 00
emmanuel.quintin@bcss.fgov.be

Twee leden aangewezen door de Vlaamse Regering**Vlaamse Regering**

Mevr. Tinne Jacobs
Raadgever
Koning Albert II-laan 19
1210 BRUSSEL
Tel.: 02 552 67 00
tinne.jacobs@vlaanderen.be

Vlaamse Regering

Dhr. Jozef Van Ginderachter
Afdelingshoofd EMB
Departement Leefmilieu en Infrastructuur
Graaf de Ferraris-gebouw
Koning Albert II-laan 20 bus 6
1000 BRUSSEL

Vlaamse Regering

Dhr. Willy Verdonck
Afdelingshoofd
Departement Cultuur, Jeugd, Sport en
Media
Afdeling Media
Arenbergstraat 9 (1e verdieping)
1000 BRUSSEL
Tel.: 02 553 45 74
Fax: 02 553 45 79
willy.verdonck@cjsm.vlaanderen.be

Vlaamse Regering

Dhr. Jean-Marie Vandeursen
Ingenieur
Departement Cultuur, Jeugd, Sport en
Media Afdeling Media
Arenbergstraat 9 (1e verdieping)
1000 BRUSSEL
Tel.: 02 553 45 80
Fax: 02 553 45 79
jeanmarie.vandeursen@cjsm.vlaanderen.be

Eén lid aangewezen door de Waalse Regering**Gouvernement wallon****M. Bruno Vandezande**

Rue des Brigades d' Irlande 2

5100 JAMBES

Tel.: 081 32 80 11

Fax: 081 30 43 20

bruno.vandezande@gov.wallonie.be

Gouvernement wallon**Mme Béatrice Van Bastelaer**

Rue des Brigades d' Irlande 2

5100 JAMBES

Tel.: 081 33 05 60

Fax: 081 33 05 61

beatrice.vanbastelaer@easi.wallonie.be

Eén lid aangewezen door de Brusselse Hoofdstedelijke Regering**Brusselse Hoofdstedelijke Regering****Mevr. Peggy Jonckheere**

Kunstlaan 21

1000 BRUSSEL

Tel.: 02 282 47 70

Fax: 02 230 31 07

Gouvernement de la Région Bruxelles-Capitale**M. François Vanderborght**

Avenue des Arts 21

1000 BRUXELLES

Tel.: 02 282 47 70

Fax: 02 230 31 07

fvanderborght@cirb.irisnet.be

Eén lid aangewezen door de Franse Gemeenschapsregering**Gouvernement de la Communauté française****M. Jean-Louis Blanchart**

Boulevard Léopold II, 44

1080 BRUXELLES

Tel.: 02 413 35 05

Fax: 02 413 30 50

jean-louis.blanchart@cfwb.be

Gouvernement de la Communauté française**M. Pierre Cornelis**

Boulevard Léopold II, 44

1080 BRUXELLES

Tel.: 02 413 30 52

Fax: 02 413 30 50

pierre.cornelis@cfwb.be

Eén lid aangewezen door de Duitstalige Gemeenschapsregering**Ministerium der DG****M. Alfred Belleflamme**

Gospert 1

4700 EUPEN

Tel.: 087 59 63 00

Fax: 087 55 64 76

alfred.belleflamme@dgov.be

Ministerium der DG**M. Olivier Hermanns**

Gospert 1

4700 EUPEN

Tel.: 087 59 63 00

Fax: 087 55 64 76

olivier.hermanns@dgov.be

Eén lid van het BIPT als waarnemer**B.I.P.T.****Dhr. Eric Van Heesvelde**

Voorzitter van de Raad
Ellipse Building – Gebouw C
Koning Albert II-laan 35
1030 BRUSSEL
Tel.: 02 226 87 63
Fax: 02 223 24 78
eric.van.heesvelde@bipt.be

I.B.P.T.**M. Georges Deneff**

Membre du Conseil
Ellipse Building – Bâtiment C
Avenue du Roi Albert II 35
1030 BRUXELLES
Tél: 02 226 87 62
Fax: 02 226 88 04
georges.deneff@ibpt.be

Eén lid van de Ombudsdienst voor telecommunicatie als waarnemer**Service de Médiation****M. Jean-Marc Vekeman**

Médiateur
Place des Barricades 1
1000 BRUXELLES
Tel.: 02 223 06 06
Fax: 02 219 77 88
jeanmarc.vekeman@mediateurtelecom.be

Ombudsdient**Dhr. Luc Tuerlinckx**

Ombudsman
Barricadenplein 1
1000 BRUSSEL
Tel 02 209 15 11
Fax: 02 219 86 59
luc.tuerlinckx@ombudsmantelecom.be

Hoofdstuk 2: De werkgroepen, opgericht binnen het Raadgevend Comité

In de loop van het jaar 2007 waren de volgende werkgroepen actief:

- werkgroep “Aanbevelingen”;
- werkgroep “Gedragsregels van de operatoren ten aanzien van de cliënten”;
- werkgroep “Europese regelgeving”;
- ad-hocwerkgroep “Netwerk- en informatieveiligheid – subgroep ENISA”;
- ad-hocwerkgroep “Nooddiensten”;
- ad-hocwerkgroep “Huishoudelijk Reglement”.

1. Werkgroep “Aanbevelingen”

In zijn plenaire zitting van 4 april 2007 besliste het Raadgevend Comité om deze werkgroep op te richten.

1.1. Algemene gegevens

Coördinator	Secretaris
Dhr. David Stevens Voorzitter van het Comité	

Oorsprong van de vraag

Krachtens artikel 4 van de wet van 17 januari 2003 dient het Raadgevend Comité voor de telecommunicatie een aan de Kamer van volksvertegenwoordigers over te zenden jaarverslag te publiceren, waarin aanbevelingen worden geformuleerd voor wat betreft de activiteiten van het Instituut. Het opstellen hiervan wordt voorbereid in de schoot van de werkgroep “aanbevelingen” van het Comité.

1.2. Vergaderingen

- 28 juni 2007
- 18 juli 2007
- 5 september 2007
- 25 september 2007
- 24 oktober 2007
- 19 november 2007
- 10 december 2007

1.3. Behandelde onderwerpen

Tijdens de verschillende vergaderingen werd er van gedachten gewisseld en werden er concrete afspraken gemaakt rond:

- het verfijnen en afbakenen van de opdracht van de werkgroep
- de praktische werking en ondersteuning van de werkgroep
- het plan van aanpak voor deze specifieke werkgroep

De opdracht van de werkgroep

Het doel van de werkgroep is na een evaluatie van de werking van het BIPT een aantal aanbevelingen te formuleren. Deze oefening zal jaarlijks moeten worden herhaald. Het verslag dat de aanbevelingen bevat, moet worden overgezonden aan de Kamer. Het doorslaggevend criterium voor het afbakenen van de te behandelen onderwerpen is dus de vraag of een bepaalde problematiek een impact heeft op de werkzaamheden van het BIPT. Het bekritisieren van het (inhoudelijke) beleid van het BIPT (bijvoorbeeld: de in besluiten van de Raad genomen beleidskeuzes of tarieven) behoort als dusdanig niet tot de opdracht van deze werkgroep, gelet op de beroepsmogelijkheid bij het Hof van Beroep te Brussel. Wel zal de aandacht gaan naar alle zaken die een impact hebben op de werking van het BIPT en die verbeterd kunnen worden (transparantie, onafhankelijkheid, personeelsbestand, taakverdeling, bevoegdheidsverdeling, Europese evoluties...).

Werking en ondersteuning van de werkgroep

De werkgroep heeft zich eveneens gebogen over het feit dat wegens de vereiste onafhankelijkheid van deze werkgroep (ten opzichte van het BIPT) het aan de werkgroep zelf toekomt te bepalen welke mate van administratieve en materiële ondersteuning door het Instituut kan worden geleverd. Naar aanleiding hiervan gaven de leden te kennen dat zij geen problemen zien in het vergaderen in de lokalen van het BIPT, maar dat op het administratieve en inhoudelijke vlak een zo groot mogelijke scheiding tussen de activiteiten van de werkgroep en het BIPT moet worden nagestreefd. Daarom werd aan het BIPT voorgesteld de administratieve en wetenschappelijke ondersteuning van de activiteiten van de werkgroep uit te besteden. Bij de concrete uitwerking hiervan zijn echter administratieve problemen gerezen, die volgens de werkgroep op korte termijn moeten worden opgelost.

Plan van aanpak

Van bij het begin benadrukten de leden het belang van een goed gestructureerd, methodisch en transparant verloop van de activiteiten van de werkgroep. Daarom werden aan het plan van aanpak meerdere vergaderingen gewijd. Uiteindelijk besliste de werkgroep om een anonieme (elektronische) vragenlijst uit te werken aan de hand waarvan de meningen van alle effectieve en plaatsvervangende leden van het Comité op gestructureerde wijze kunnen worden opgevraagd. Op basis van het resultaat daarvan zal in de loop van 2008 een eerste ontwerpverslag worden opgemaakt, waarover met het BIPT overlegd zal worden. Na analyse van de ontvangen opmerkingen en/of aanvullingen van het BIPT, zal de werkgroep een definitief verslag opstellen met een reeks aanbevelingen in verband met de werking van het BIPT.

2. Werkgroep “Gedragsregels van de operatoren ten aanzien van de cliënten”

In zijn plenaire zitting van 30 juni 1994 besliste het Raadgevend Comité om de werkgroep “Gedragsregels van Belgacom ten aanzien van de cliënten” op te richten. Rekening houdend met de liberalisering van de telecommunicatiemarkt per 1 januari 1998 werd in plenaire vergadering van 4 maart 1998 beslist om deze werkgroep een andere naam te geven, namelijk “Gedragsregels van de operatoren ten aanzien van de cliënten”.

2.1. Algemene gegevens

Coördinator	Secretaris
Mevr. An Van Hemelrijck Adviseur bij het BIPT	Dhr. Freddy Verno Vice-secretaris van het Comité

Oorsprong van de vraag:

Artikel 108, § 3, van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie bepaalt dat de algemene voorwaarden en modelcontracten met betrekking tot elektronische communicatiediensten op de website van de operator worden gepubliceerd na advies van de ombudsdienst en van het Raadgevend Comité voor de telecommunicatie. Er dient dus advies gevraagd te worden over algemene voorwaarden en modelcontracten betreffende alle elektronische communicatiediensten in de zin van de wet van 13 juni 2005.

2.2. Vergaderingen

In de plenaire vergadering van 6 maart 2002 werd beslist om te werken via een schriftelijke procedure om de algemene voorwaarden te bestuderen omtrent dewelke het Comité een advies dient te geven. Deze procedure werd verscheidene keren toegepast (zie punt 2.3.).

2.3. Behandelde onderwerpen

- onderzoek van de algemene voorwaarden en modelcontracten Brutélé Internet en Telefonie (advies van 4/4/2007);
- onderzoek van de algemene voorwaarden en het modelcontract ACN Telefonie (advies van 4/4/2007);
- onderzoek van de begroting 2007 van de Ombudsdienst voor telecommunicatie (advies van 13/06/2007);
- onderzoek van de algemene voorwaarden en modelcontracten "Proximus abonnement" en de algemene voorwaarden "Pay&Go" (advies van 13/06/2007);

- onderzoek van de wijziging van de algemene voorwaarden Telenet Internetdiensten en Telenet Telefoondiensten (advies van 26/09/2007);
- onderzoek van de wijziging van de algemene voorwaarden Belgacom Telefoondienst (advies van 19/12/2007);
- onderzoek van de wijziging van de algemene voorwaarden Telenet Mobile, Telenet Internetdiensten en Telenet Telefoondiensten (advies van 19/12/2007).

3. Werkgroep “Europese regelgeving”

In zijn plenaire zitting van 30 juni 1994 besliste het Raadgevend Comité om deze werkgroep op te richten.

3.1. Algemene gegevens

Coördinator	Secretaris
Mevr. Catherine Rutten Lid van de Raad van het BIPT	Mevr. Fabienne Marcelle Eerste Adviseur bij het BIPT

Oorsprong van de vraag:

Teneinde de opvolging en voorbereiding van de dossiers die in het kader van de Europese Unie betrekking hebben op de telecommunicatie mogelijk te maken, heeft het Raadgevend Comité in zijn plenaire zitting van 30 juni 1994 beslist deze werkgroep op te richten.

Tijdens zijn vergadering van juli 2002 heeft de werkgroep de werking aangekaart van het COCOM, het Comité voor communicatie, dat in het nieuwe regelgevingskader de plaats zal innemen van het ONP-comité. Terwijl de vergaderingen van het ONP-comité om historische redenen werden bijgewoond door de operatoren, heeft het COCOM beslist om zijn werkzaamheden enkel open te stellen voor verenigingen die de marktbelangen vertegenwoordigen. Om een ruime uitwisseling van informatie te bevorderen, spreekt de groep “Europese Regelgeving” af de niet-vertrouwelijke documenten van het COCOM te onderzoeken, voordat zij in een formele vergadering worden behandeld. De vergaderingen van de groep Europa zullen vanaf nu dus afgestemd zijn op het programma van de vergaderingen van het COCOM. De groep van juli 2004 heeft ook aanvaard dat zijn vergaderingen door universitaire deskundigen worden bijgewoond. De werkgroep “Europese Regelgeving” heeft eind 2004 tevens bepaald enkel nog bijeen te komen wanneer de Europese actualiteit dit rechtvaardigt.

3.2. Vergaderingen

- 31 mei 2007

3.3. Behandelde onderwerpen

- de regelgeving inzake roamingtarieven die de ministers dienden te voltooien tijdens de Raad van 7 juni;
- gedachtewisseling rond de RFID-kwestie, de identificatie via radiofrequenties, die de komende jaren zeker belangrijk zal blijken.

4. Ad-hocwerkgroep “Netwerk- en informatieveiligheid – subgroep ENISA”

Tijdens zijn plenaire zitting van 27 september 2006 heeft het Raadgevend Comité beslist tot de oprichting van een werkgroep die de schakel moest vormen tussen de Belgische spelers en het BIPT op het stuk van veiligheid van de informatienetwerken, met name in de context van de werkzaamheden van het ENISA.

4.1. Algemene gegevens

Coördinator	Secretaris
Dhr. Georges Deneff Lid van de Raad van het BIPT	Mevr. Martine Ducobu Eerste Adviseur bij het BIPT

Oorsprong van de vraag:

Om de Belgische belangen zo goed mogelijk te verdedigen op het niveau van het Europees Agentschap voor netwerk- en informatiebeveiliging (ENISA), heeft het BIPT aan het Raadgevend Comité de oprichting van een ad-hocwerkgroep voorgesteld.

Rekening houdende met de specificiteit van het onderwerp is er overeengekomen dat het BIPT het voorzitterschap en het secretariaat van de groep op zich zou nemen.

4.2. Vergaderingen

- 30 maart 2007
- 10 september 2007

4.3. Behandelde onderwerpen

- de werkgroep werd door een expert van het BIPT ingelicht over de vorderingsstaat van de werkzaamheden van ENISA;
- de werkgroep heeft de resultaten van de telefoonenquête ontvangen die het Instituut heeft uitgevoerd inzake het niveau van computerbeveiliging bij internetgebruikers.

5. Ad-hocwerkgroep “Nooddiensten”

In zijn plenaire zitting van 4 april 2007 besliste het Raadgevend Comité om de werkgroep “Nooddiensten” op te richten.

5.1. Algemene gegevens

Coördinator	Secretaris
Dhr. Rudi Smet Eerste Ingenieur-adviseur bij het BIPT	

Oorsprong van de vraag:

Middels een schrijven van 13 februari 2007 heeft dhr. Marc Verwilghen, minister van Economie, Energie, Buitenlandse Handel en Wetenschapsbeleid, het Comité gevraagd een permanente werkgroep op te richten die kennis zou opbouwen over nooddiensten en elektronische communicatie.

De werkgroep zou een permanent overlegplatform vormen binnen hetwelke materies zoals onder meer de samenwerking tussen operatoren en nooddiensten, nieuwe technologieën, het vaststellen van nieuwe standaarden, enz. zouden worden behandeld.

5.2. Vergaderingen

- 28 september 2007
- 22 oktober 2007 (technische vergadering georganiseerd door ASTRID nv met bezoek aan en een uiteenzetting over de werking van een CIC)
- 29 november 2007

5.3. Behandelde onderwerpen

Ingevolge het verschijnen van het koninklijk besluit van 27 april 2007 houdende bepalingen voor het aanleveren van locatiegegevens voor noodoproepen uitgaande van mobiele netwerken aan de nooddiensten overeenkomstig artikel 107, § 3, van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie (Belgisch Staatsblad 12 juli 2007), heeft de werkgroep samengesteld uit de vertegenwoordigers van de overheid en de mobiele operatoren gewerkt aan een technische oplossing om tegemoet te komen aan de bepalingen van het koninklijk besluit.

6. Ad-hocwerkgroep “Huishoudelijk Reglement”

In zijn plenaire zitting van 4 april 2007 besliste het Raadgevend Comité om de ad-hocwerkgroep “Huishoudelijk reglement” op te richten.

6.1. Algemene gegevens

Coördinator	Secretaris
Dhr. Eric De Wasch Ondervoorzitter van het Comité	Dhr. Piet Steeland Secretaris van het Comité

Oorsprong van de vraag:

De dagelijkse werking van het Raadgevend Comité voor de telecommunicatie werd sinds 12 oktober 1994 geregeld op basis van het op vermelde datum goedgekeurde huishoudelijk reglement. De rechtsbasis voor dit huishoudelijk reglement lag vervat in de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven en het koninklijk besluit van 5 maart 1992 tot regeling van de samenstelling en de werking van het Raadgevend Comité voor de telecommunicatie.

Op 24 januari 2003 werd de wet van 17 januari 2003 met betrekking tot het statuut van de regulator van de Belgische post- en telecommunicatiesector in het Belgisch Staatsblad gepubliceerd. In uitvoering van artikel 3, § 2, van vermelde wet, werd het koninklijk besluit van 14 juni 2006 tot regeling van de samenstelling en de werking van het Raadgevend Comité voor de telecommunicatie uitgevaardigd. Gezien de nieuwe wettelijke basis diende het bestaande huishoudelijk reglement van het Comité aangepast te worden.

Artikel 11 van het koninklijk besluit van 14 juni 2006 tot regeling van de samenstelling en de werking van het Raadgevend Comité voor de telecommunicatie, voorziet daarenboven dat het Comité zijn huishoudelijk reglement vastlegt en dit ter kennis brengt van de Minister die bevoegd is voor telecommunicatie.

6.2. Vergaderingen

- 22 juni 2007.

6.3. Behandelde onderwerpen

- toelichting van de gevolgde methodologie voor het opstellen van een voorontwerp van nieuw huishoudelijk reglement;
- artikelsgewijze bespreking en, in voorkomend geval, aanvulling of wijziging van het voorontwerp.

Hoofdstuk 3: Overzicht van de plenaire vergaderingen

Gedurende het jaar 2007 vonden, overeenkomstig artikel 6 van het koninklijk besluit van 14 juni 2006 tot regeling van de samenstelling en de werking van het Raadgevend Comité voor de telecommunicatie, 5 plenaire vergaderingen van het Comité plaats.

1. Vergaderingen

Het Raadgevend Comité voor de telecommunicatie kwam in plenaire zitting bijeen op de volgende data:

- 31 januari 2007;
- 4 april 2007;
- 13 juni 2007;
- 26 september 2007;
- 19 december 2007.

2. Behandelde onderwerpen

Tijdens deze vergaderingen werden diverse onderwerpen behandeld. Meer bepaald gaat het om:

- diverse mededelingen met betrekking tot de invulling door Promedia van de in de artikelen 5 en 6 van bijlage 1 van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven opgenomen verplichting om de informatiebladzijden ter informatie te bezorgen aan het Raadgevend Comité voor de telecommunicatie;
- onderzoek van het ontwerpadvies “Hoe de Breedbandpenetratie verhogen in België”;
- onderzoek van het ontwerpadvies over de algemene voorwaarden en modelcontracten Brutélé Internet en telefonie;
- onderzoek van het ontwerpadvies over de algemene voorwaarden en het modelcontract ACN telefonie;
- voorstel tot oprichting van een werkgroep “Nooddiensten”;
- voorstel tot oprichting van een werkgroep “Huishoudelijk Reglement”;
- voorstel tot oprichting van een werkgroep “Aanbevelingen aan het BIPT”;
- onderzoek van het ontwerpadvies over de algemene voorwaarden en modelcontracten Proximus abonnement en de algemene voorwaarden Pay&Go;
- onderzoek van het ontwerpadvies over de begroting 2007 van de Ombudsdienst voor de telecommunicatie;
- bespreking van het dertiende jaarverslag (2006) van het Raadgevend Comité voor de telecommunicatie;
- follow-up van het dertiende jaarverslag (2006) van het Raadgevend Comité voor de telecommunicatie;
- onderzoek van het ontwerpadvies over de algemene voorwaarden Telenet Mobile, Telenet Internetdiensten en Telenet Telefoondiensten;
- onderzoek van het ontwerp van nieuw huishoudelijk reglement;
- onderzoek van het ontwerpadvies over de wijziging van de algemene voorwaarden Belgacom Telefoondienst;
- onderzoek van het ontwerpadvies over de algemene voorwaarden Telenet Internetdiensten en Telenet Telefoondiensten;
- onderzoek van het voorstel van memorandum aan de nieuwe regering.

Daarnaast werd tijdens elke plenaire vergadering verslag uitgebracht over de werkzaamheden van de diverse werkgroepen.

3. Verdeelde documenten

Behalve de notulen van en de uitnodigingen voor de verschillende vergaderingen werden nog de volgende documenten, verslagen en artikels bezorgd aan de leden van het Comité:

- ontwerpadvies over “Hoe breedbandpenetratie verhogen in België”;
- kopie van de brief aan de heer Marc Verwilghen, minister van Economie, Energie, Buitenlandse Handel en Wetenschapsbeleid met betrekking tot het advies aan de regering over “Hoe breedbandpenetratie verhogen in België”;
- ontwerpadvies over de algemene voorwaarden en modelcontracten Brutélé Internet en telefonie;
- ontwerpadvies over de algemene voorwaarden en het modelcontract ACN telefonie;
- kopie van de brief aan de heer Marc Verwilghen, minister van Economie, Energie, Buitenlandse Handel en Wetenschapsbeleid en aan Brutélé met betrekking tot het advies over de algemene voorwaarden en modelcontracten Brutélé Internet en telefonie;
- kopie van de brief aan de heer Marc Verwilghen, minister van Economie, Energie, Buitenlandse Handel en Wetenschapsbeleid en aan ACN met betrekking tot het advies over de algemene voorwaarden en het modelcontract ACN telefonie;
- verklarende nota over de oprichting van de werkgroep “Nooddiensten”;
- verklarende nota over de oprichting van de werkgroep “Huishoudelijk Reglement”
- verklarende nota over de oprichting van de werkgroep “Aanbevelingen aan het BIPT”
- ontwerpadvies over de algemene voorwaarden en modelcontracten Proximus abonnement en de algemene voorwaarden Pay&Go;
- ontwerpadvies over de begroting 2007 van de Ombudsdienst voor de telecommunicatie;
- ontwerpadvies over de algemene voorwaarden Belgacom Telefoondienst;
- kopie van de brief aan de heer Marc Verwilghen, minister van Economie, Energie, Buitenlandse Handel en Wetenschapsbeleid en aan Proximus met betrekking tot het advies over de algemene voorwaarden en modelcontracten Proximus abonnement en de algemene voorwaarden Pay&Go;
- kopie van de brief aan de heer Marc Verwilghen, minister van Economie, Energie, Buitenlandse Handel en Wetenschapsbeleid en aan de Ombudsdienst met betrekking tot het advies over de begroting 2007 van de Ombudsdienst voor de telecommunicatie;
- kopie van de brief aan de heer Marc Verwilghen, minister van Economie, Energie, Buitenlandse Handel en Wetenschapsbeleid en aan Belgacom met betrekking tot het advies over de algemene voorwaarden Belgacom Telefoondienst;
- follow-up publicatie van het dertiende jaarverslag (2006) van het Raadgevend Comité voor de telecommunicatie;
- ontwerpadvies over de algemene voorwaarden Telenet Mobile, Telenet Internetdiensten en Telenet Telefoondiensten;
- ontwerp van nieuw huishoudelijk reglement;
- ontwerpadvies over de wijziging van de algemene voorwaarden Belgacom Telefoondienst;
- kopie van de brief aan de heer Marc Verwilghen, minister van Economie, Energie, Buitenlandse Handel en Wetenschapsbeleid en aan Telenet met betrekking tot het advies over de algemene voorwaarden Telenet Mobile, Telenet Internetdiensten en Telenet Telefoondiensten;

- kopie van de brief aan de heer Marc Verwilghen, minister van Economie, Energie, Buitenlandse Handel en Wetenschapsbeleid en aan Belgacom met betrekking tot het advies over de wijziging van de algemene voorwaarden Belgacom Telefoondienst;
- ontwerpadvies over de algemene voorwaarden Telenet Mobile, Telenet Internetdiensten en Telenet Telefoondiensten;
- voorstel van memorandum aan de nieuwe regering;
- kopie van de brief aan de heer Marc Verwilghen, minister van Economie, Energie, Buitenlandse Handel en Wetenschapsbeleid en aan Telenet met betrekking tot het advies over de algemene voorwaarden Telenet Internetdiensten en Telenet Telefoondiensten;
- mededeling van Belgacom inzake de tarifaire voorwaarden 2007 Universele Dienst.

Hoofdstuk 4: Adviezen uitgebracht door het Raadgevend Comité

In 2007 heeft het Raadgevend Comité voor de telecommunicatie de volgende adviezen uitgebracht:

- hoe de breedbandpenetratie te verhogen in België?;
- advies over de algemene voorwaarden en modelcontracten Brutélé internet en telefonie;
- advies over de algemene voorwaarden en het modelcontract ACN telefonie;
- advies over de begroting 2007 van de Ombudsdienst voor telecommunicatie;
- advies over de algemene voorwaarden en modelcontracten “Proximus abonnement” en de algemene voorwaarden “Pay&Go”;
- advies over de wijziging van de algemene voorwaarden Belgacom Telefoondienst;
- advies over de wijziging van de algemene voorwaarden Telenet Mobile, Telenet Internetdiensten en Telenet Telefoondiensten;
- advies over de wijziging van de algemene voorwaarden Telenet Internetdiensten en Telenet Telefoondiensten.

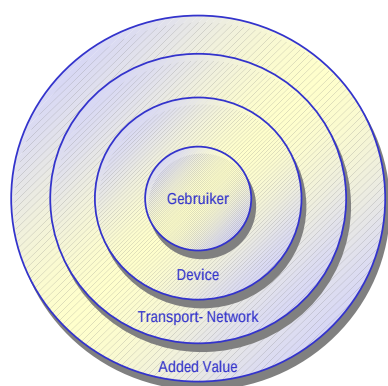
Hierna volgt een overzicht van de door het Raadgevend Comité voor de telecommunicatie uitgebrachte adviezen.

1. Hoe de breedbandpenetratie te verhogen in België?

1.1. Executive Summary

Dit document is een antwoord op een oproep van 9 november 2005 vanwege de minister van Economie, Energie, Buitenlandse Handel en Wetenschapsbeleid, M.Verwilghen, om adviezen te verstrekken met de bedoeling een strategie uit te werken voor de ontwikkeling van breedband in België.

Allereerst maakt dit document een stand van zaken op, gebaseerd op de vaststelling dat België, dat traditioneel op het stuk van breedbandontwikkeling koploper was in Europa, momenteel een terugval beleeft en dat een actief beleid voor de ontwikkeling van breedband welkom zou zijn om België opnieuw naar het koppeloton te loodsen.



Centraal staat de gebruiker met zijn wensen en wat hij bereid is te betalen. Deze heeft uitrusting aangeschaft om dat te realiseren. Deze uitrusting is aangesloten op een netwerk dat zorgt voor het heen-en-weer-transport van de gegevens. Boven dat alles vindt men dan de toegevoegde waarde en diensten die aan de wensen van de gebruiker voldoen, naargelang van zijn uitgetrokken budget.

Men stelt vast dat wel veel initiatieven worden genomen maar niet gecoördineerd en dat men dus op een kleinere schaal speelt dan gewenst. De Belgische telecommunicatienetwerken hebben een vrijwel unieke infrastructuur in de wereld en de vraag naar

breedband neemt voortdurend toe. Er wordt aangedrongen op een duidelijk, stabiel en gunstig kader voor investeringen. België heeft een markt die in essentie gebaseerd is op concurrentie op het vlak van prestatievermogen en niet op het vlak van prijzen. Sommige spelers zouden daar verandering in willen zien. Die operatoren onderstrepen ook de noodzaak aan een efficiënte en stabiele regulering om de concurrentie op de breedbandmarkten meer te stimuleren. Ook op het vlak van de penetratie van de pc-markt blijft België achter.

De breedbandpenetratie bereikt zijn plafond doordat de pc-penetratie niet verder stijgt.

Men stelt een digitale kloof vast, en dus ook een kloof wat breedband betreft. Er zijn al diverse overheidsinitiatieven genomen maar ook die zijn te weinig gecoördineerd en dus te kleinschalig ten opzichte van wat gepast zou zijn. Tevens wordt een weinig efficiënte verdeling van de wettelijke bevoegdheden vastgesteld en een eventueel niet-optimale werking van de regulatoren. Ook ziet men een gebrek aan gecoördineerde statistische gegevens.

Vervolgens wordt een visie gegeven die uitdrukking geeft aan de ambitie die België zou kunnen koesteren. De voornaamste ambitie is om België opnieuw wereldwijd in het koppeloton te brengen wat breedband betreft. Daarbij wordt gedacht aan dynamiek in de ontwikkeling van interactieve diensten, krachtige infrastructuren, betere kennis van de gebruikers, aanmoediging en coördinatie, dit allemaal in een duidelijk, stabiel en gunstig politiek kader voor investeringen.

De rol van de overheid wordt vervolgens voorgesteld in het kader van een gangmaker in de federale regering en in het kader van het oprichten van een kennis- en coördinatiecentrum voor breedband. Het doel is om de nodige kennis te verwerven en te behouden, overlegplatformen op te richten en de bestaande initiatieven te coördineren, in een duidelijk, stabiel en gunstig politiek kader voor investeringen.

Vervolgens komen gedetailleerde initiatieven aan bod.

Er wordt bijvoorbeeld voorgesteld om op zoek te gaan naar interessante vormen van toegevoegde waarde om het potentieel inzake toegevoegde waarde voor de gebruiker te vergroten. Het zou in die zin opportuun zijn om audiovisuele inhoud gemakkelijk zichtbaar te maken en het gebruik van de televisie te vergroten om toegang te krijgen tot breedband. Ook wordt voorgesteld om breedbandtoegang mogelijk te maken op openbare plaatsen. Tevens wordt gedacht aan acties ter ondersteuning van lokale overheden, alsook aan de voortzetting van campagnes om de penetratie van de pc te vergroten. Er wordt ook voorgesteld om het publiek meer bewust te maken.

Ten slotte is er ook het voorstel om de nodige reglementaire maatregelen te (blijven) nemen om de concurrentie op de retailbreedbandmarkt meer aan te zwengelen.

1.2. Inleiding

De ICT draagt substantieel bij tot de groei en werkgelegenheid in Europa. De ICT-sector levert een belangrijke bijdrage tot de economie, aangezien de introductie en toepassing van de ICT immers een van de belangrijkste productiviteits- en werkgelegenheidsfactoren voor de gehele economie is, die tot innovaties in belangrijke bedrijfssectoren kan leiden.

Investerings in onderzoek en innovatie zijn van cruciale betekenis voor het vermogen van de ICT-sector om op korte en lange termijn voor nieuwe banen en groei te blijven zorgen. Onderzoek alleen volstaat niet. De voordelen van ICT zijn te danken aan het inbedden ervan in producten en diensten, nieuwe businessmodellen, organisatorische veranderingen en vaardigheden. Vooral bij de kmo's ondervindt men problemen bij de introductie van ICT.

Tussen 1995 en 2000 groeide de geaggregeerde economie in de Europese Unie met 1,8% per jaar. ICT is voor minstens 55% van deze toename verantwoordelijk. Tussen 2000-2004 viel de productiviteitsgroei terug tot 1,1% maar de bijdrage vanwege ICT bleef hangen rond 45%. Hoewel de bijdrage vanuit ICT dus substantieel is, blijft de Europese Unie achterophinken t.o.v. de Verenigde Staten, waar de impact van ICT op de productiviteit dubbel is tijdens de periode 2004-2004. ICT realiseerde een productiviteitstoename van 0,5% per jaar in de Europese Unie tegenover 0,9% in de Verenigde Staten. Naarmate ICT ruimere toepassing vindt, is het effect ervan op onze samenleving groter.

In Nederland heeft het Centraal planbureau aangegeven dat er externe effecten bestaan: breedband bevordert bijvoorbeeld het thuiswerken. Dit heeft geleid tot andere (niet minder) verkeersbewegingen. Mensen gaan langer werken.

Dit document antwoordt op de oproep van 9 november 2005 vanwege de minister van Economie, Energie, Buitenlandse Handel en Wetenschapsbeleid, M. Verwilghen, om adviezen te verstrekken met de bedoeling een strategie op te stellen voor de ontwikkeling van breedband in België.

VASTSTELLINGEN

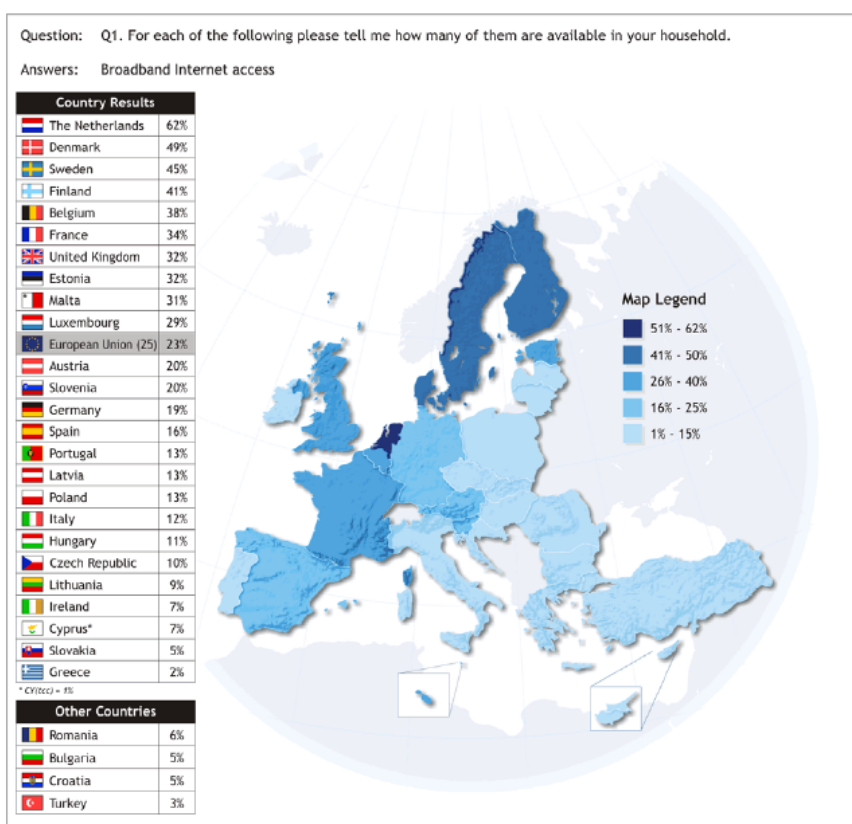
1.3. Analyse van de huidige situatie

1.3.1. Definitie & vaststellingen

Het Raadgevend Comité wenst de definitie die is gehanteerd in het advies aan het Nederlandse kabinet van de expertgroep Breedband over te nemen: *een aansluiting die geschikt is voor beeld- en geluidstoepassingen van een goede kwaliteit en geschikt is voor het uitwisselen van omvangrijke gegevensbestanden en waarbij de verbinding continu beschikbaar is.*

Infrastructurele concurrentie tussen kabelnetwerken (kabelmodem) en klassieke telefonienetwerken (DSL) heeft België, historisch gezien, op korte tijd een koploperspositie bezorgd. België telde eind juni 2006 2,1 miljoen breedbandaansluitingen en 2,35 miljoen internetaansluitingen (90% is dus een breedbandlijn).

Hoewel de groei toeneemt (van 3% groei in 2005 naar 3,2% groei in 2006), is de leiderspositie van België lichtjes afgenomen. Niettemin zijn er voor het eerst sinds 2003 in het tweede kwartaal meer breedbandlijnen verkocht dan in dezelfde periode een jaar eerder.



Figuur 1 bron Eurobarometer

Nederland voert de lijst aan met een cijfer van 62% - het enige resultaat boven 50% - 13 punten hoger dan Denemarken, het land dat op de tweede plaats staat met 49%. Denemarken wordt gevolgd door twee andere Scandinavische landen, Zweden en Finland.

België, Frankrijk, het Verenigd Koninkrijk, Estland, Malta en Luxemburg hebben alle resultaten die boven het gemiddelde liggen van de 25 EU-landen. Alle andere landen hebben scores onder de 25%. Slechts 2% van de Griekse huishoudens heeft breedbandinternettoegang, wat zelfs een lager percentage is dan in Europese landen die geen lid zijn van de Europese Unie.

1.3.2. Toegevoegde waarde

Centraal in de bevordering van het gebruik van breedband staan de breedband- en interactieve diensten. Toepassingen en diensten vormen het hart van de breedbandontwikkeling.

Dagelijks ontstaan nieuwe toepassingen, waarbij de internetinfrastructuur op een innovatieve, soms revolutionaire manier gebruikt wordt. Traditioneel waren er e-mail en het zoeken naar informatie op basis van het web. Vandaag vinden we mogelijkheden zoals het bijhouden van onze videodagboeken, automatisch beheer van de muziekcollectie, videotelefonie vanuit de wagen, bestands- en machinebeheer online en op afstand, video op verzoek, ...

In België zijn veel initiatieven en ideeën maar ze zijn niet gekanaliseerd en altijd kan er meer worden gedaan en kan het huidige actiekader grootschaliger worden door het voorbeeld te volgen dat hier en daar wordt gegeven. In het kader van het onderwijs zouden bijvoorbeeld een uitwisseling en delen van ervaringen kunnen worden georganiseerd via het internet, naar het voorbeeld van een “wikipedia” voor het Belgische onderwijs.

We stellen vast dat breedband een deel van het dagelijkse leven is:

- o participatie en interactie: in gemeenschappen (communities), thematische sites enz. ontmoeten mensen elkaar, wisselen ze informatie uit en creëren ze zo toegevoegde waarde.
- o zelfproductie: de drempels naar allerlei soorten van registratieapparatuur zijn heel laag geworden en het zelf maken van multimediale inhoud of toegevoegde waarde is makkelijk geworden.
- o pervasieve & alomtegenwoordige (ubiquitous) netwerken: toegevoegde waarde wordt via gelijk welk medium of netwerk toegankelijk en biedt ondersteunende intelligentie: locatiebewustzijn, monitoring, sensing, communicatie met andere toestellen.
- o elektronische gezondheidszorg (e-health): mensen gaan zelf op zoek naar oplossingen voor hun gezondheid, en de dokters volgen die trend door tussen mekaar en de ziekenhuizen informatie uit te wisselen.
- o het geconnecteerde huis – thuiswerken: er wordt meer en meer thuisgewerkt. De grens tussen thuis en het werk vervaagt, maar de mobiliteit verhoogt.

- o consumptie op maat en op verzoek: mediagebruikers willen een aanbod dat aangepast is aan hun wensen: wat ze willen, wanneer ze het willen, waar ze het willen en hoe ze het willen, downloaden, onafhankelijk van bron, en op het moment dat ze zelf willen.

Eerder dan behoeften te creëren, moet men op zoek gaan naar reële behoeften omtrent breedband: er moet toegevoegde waarde zijn voor de eindgebruiker.

In vele gevallen blijft een dienst te klein (bijvoorbeeld bij een beperkt aantal gebruikers of in een beperkte geografische omgeving). Onderzoek of opschaling naar nationaal niveau is interessant en zinvol en het ondersteunen van opschaling door een kennis- en coördinatiecentrum is tot nog toe onbestaande. In Nederland gebeurt dit wél in initiatieven zoals Nederland Breedband, (Kenniswijk Eindhoven)

1.3.3. Transport – Network

We definiëren het “netwerk/transport” als de weg die de toegevoegde waarde moet afleggen vooraleer die bij het toestel (device) komt van de gebruiker: via draad, glasvezel, door de lucht, de elektriciteitskabel of welk andere medium dan ook.

De lezer moet een goed onderscheid maken tussen de volgende 4 elementen. Dit is noodzakelijk want ze worden veelal verkeerdelijk door elkaar gebruikt.

- o fysiek transportmedium;
- o bandbreedte;
- o toegangsnetwerk en beschikbaarheid;
- o prijs.

1.3.3.1 . Fysiek transportmedium

Er zijn diverse types infrastructuur die het over en weer sturen van gegevens mogelijk maken vanuit de gebruikerslocatie. Er is een technisch onderscheid tussen de volgende media.

- o koperdraad: de klassieke telefoonaansluiting over koperdraad kan door middel van xDSL-technieken (ADSL, SDSL, VDSL enz...) van een breedbandverbinding worden voorzien om de gebruiker toegang te verlenen tot het netwerk;
- o coaxiale kabel: de klassieke kabel voor tv-FM-teledistributie kan de gebruiker breedband geven;
- o glasvezelnetwerk: een glasvezel biedt een vrijwel ongelimiteerde bandbreedte, veel hoger dus dan coaxiale of klassieke telefoonkoperdraad. Een operator gebruikt een glasvezelnetwerk klassiek voor het verbinden van de grote centrales, maar kan het glasvezelnetwerk ook dieper in het netwerk uitbreiden, tot aan de stoeprand (fibre-to-the-curb) of zelfs tot aan de gebruiker (fibre-to-the-home);
- o draadloos (mobiel, terrestrisch en satelliet): hiermee bedoelt men een netwerk waarbij de gebruiker draadloos toegang heeft tot het netwerk.

Belgische infrastructuur is bijna uniek in de wereld

Er is een nagenoeg totale penetratie van koperkabel en coaxiale kabel. Daarnaast kennen technieken zoals de draadloze (bijv. gsm, UMTS maar ook wifi en WIMAX) en de terrestrische een gestadige opgang.

Indien men de Europese situatie beschouwt, komen sommige operatoren tot de conclusie dat de meest significante factor om breedbandgroei te realiseren de aanwezigheid van alternatieve infrastructuur is. Deze vaststelling werd onlangs nog gemaakt door Europees Commissaris Viviane Reding, verantwoordelijk voor de Informatiemaatschappij en Media: “In alle zes landen waar de breedbandpenetratie meer dan 20% bedraagt, heeft kabel een groot marktaandeel, ongeacht de doeltreffendheid van de regelgeving.”¹

Maar de operatoren die niet over een infrastructuur beschikken, maken in eerste instantie gebruik van de bestaande infrastructuur om op de investeringsladder op te klimmen.

Dit alles resulteert in snelle innovatie en een ruim aanbod tegen aanvaardbare prijzen voor de gebruiker.

1.3.3.2 . Bandbreedte: capaciteitsbehoefte bij de (toekomstige) eindgebruiker

Volgens schattingen ligt de gemiddelde gebruiksbehoefte van een volledig verbonden huishouden rond 10 megabit per seconde, met een piek rond maximaal 30 megabit per seconde in de avonduren. Volgens sommigen is de bestaande infrastructuur zeker tot 2010 voldoende om te beantwoorden aan toekomstige breedbandbehoeften. Andere partijen stellen dat de toekomstige vraag naar bandbreedte hoger is dan de vandaag beschikbare bandbreedte en dat investeringen dan ook broodnodig zijn.

In België is de vraag naar een overheidsoptreden dat correcte stimulansen en een investeringsvriendelijk klimaat creëert, momenteel weinig of niet aanwezig in het breedbanddebat. Een investeringsvriendelijk klimaat houdt ook in dat vergelijkbare technologieën en diensten niet discriminerend behandeld worden (technologieneutraal), bijvoorbeeld wat betreft vergunningen.

De verschillende partijen moeten in ieder geval op het juiste moment en op de juiste plaats investeringen in het vergroten van de capaciteit van de bestaande infrastructuur doen. Te vroege investeringen kunnen de prijzen doen stijgen. Investeringsdie te laat komen, remmen nieuwe toepassingen af. Vandaag vergroten infrastructuuroperatoren de bestaande bandbreedte wél stelselmatig. (Belgische voorbeelden Mach 3 en Broadway, maar ook van gsm naar UMTS).

¹ (V. Reding, toespraak op de ECTA-conferentie 2006, Brussel, 16 november 2006)

Fibre to the home?

In de Verenigde Staten werd dit debat al enkele jaren geleden gevoerd. De conclusie van het FCC – gesteund door het federale beleid – was de noodzaak aan een verregaande deregulering en een terugschroeven van de overheidsinterventie betreffende de toegang tot breedbandnetwerken, met de bedoeling zodoende een investeringsvriendelijk klimaat te creëren waarbij concurrerende netwerkoperatoren in een onderlinge concurrentiestrijd versneld in nieuwe breedbandinfrastructuur investeren.

Deze verandering in beleid werpt al zijn eerste vruchten af: in de loop van het tweede kwartaal van dit jaar, is het aantal fibre-to-the-homeaansluitingen met 34 procent gestegen in de Verenigde Staten en bereikt de techniek 463.000 woningen volgens Ovum RHK in een nieuw verslag. FTTH wordt omschreven als een glasvezelverbinding die vertrekt vanuit een centrale of een schakelkast en toekomt in een woning zonder DSL-aansluiting of tussenliggend LAN-netwerk. Achter die snelle groei telt operator Verizon momenteel 81% van alle Amerikaanse FTTH-abonnees. Wij herinneren eraan dat Verizon glasvezel legt in 730 van de 900 Amerikaanse steden die nu toegankelijk zijn voor FTTH. De Verenigde Staten komen nu op de tweede plaats in de FTTH-rangschikking (de eerste plaats wordt ingenomen door Japan, waar er al meer dan 5,4 miljoen woningen zijn waar een glasvezelaansluiting voorhanden is). [data augustus 2006].

Frankrijk concludeert dat investeringen in een landelijk glasnet weliswaar vele malen hoger zullen zijn dan de uitrol van bestaande breedbandnetwerken (DSL, kabel), maar dat de toekomstige behoefte aan bandbreedte wél dergelijke, meer geavanceerde, netwerken vergt.

Een mogelijke benadering is er een waarbij de overheid een onderscheid maakt tussen sterk marktgedreven gebieden (zoals steden, commerciële, industriële gebieden) waar een grote concurrentie heerst en minder marktgedreven gebieden (policy driven) waar overheidsinterventie noodzakelijk is, zoals rurale gebieden, kleine steden.

Voor marktgedreven gebieden kunnen maatregelen genomen worden die het gezamenlijke gebruik van infrastructuur bevorderen en de kosten van de civiele werken verminderen. Analooq met het gedeelde gebruik van sites voor de mobiele sector kan de overheid het gezamenlijke gebruik van infrastructuur bijvoorbeeld bevorderen door de publicatie van eenduidige engineering-regels voor civiele graafwerken (trench & pipe, grootte van leidingbuizen). Een gecoördineerd doorgangsrecht op het publieke domein (treinspoor, riolen, kanalen, wegen, ...) en vermindering van de administratieve kosten voor leidingbuizen is ook een bevorderende maatregel.

Voor minder marktgedreven gebieden zoals rurale gebieden is overheidsinterventie te overwegen. Zelfs deze gebieden hebben nood aan dezelfde bandbreedte als steden omdat zij geen alternatieven hebben. Dit zou onder meer duidelijke guidelines voor publieke - private samenwerking kunnen behelzen. Ook hier kan de overheid het gezamenlijke gebruik van infrastructuur bijvoorbeeld bevorderen door de publicatie van eenduidige engineering-regels voor civiele graafwerken (trench & pipe, grootte van leidingbuizen). Ook kan de overheid eventueel overwegen om multioperatorprojecten te bevorderen in deze onderbediende gebieden zodat de investeringsrisico's en kosten voor werken per operator beperkt blijven. Maatregelen zouden kunnen strekken tot en met het verplicht (voor)aanleggen van (pre-)bekabeling van glasvezel voor alle nieuwe behuizings- of

businessprojecten. Er dient echter wel te worden opgemerkt dat rurale gebieden (hier aangeduid als zgn. policy driven areas) eerder zeldzaam zijn in een dichtbevolkt en dichtbekabeld land als België.

Het onderkennen van het ontstaan van een nieuwe breedbandmarkt is opportuun.

EU-stimulansen voor FTTH	Marktgedreven gebied Prioriteiten	Beleidsgedreven gebied Prioriteiten
Overheidsbeleid voor glasvezel (EC & lidstaten)	- RoW stimulansen (lage lasten, betere toegankelijkheidsregels), - Stimulansen voor het gedeeld gebruik van infrastructuur, - Betere coördinatie met nutsbedrijven - Bevorderen van nieuwe multiplay-interconnectie	- Nationale breedbandstrategieën verbeteren en daarin glasvezel opnemen - Nationale programma's voor de planning van dekking (nationale kaart betreffende glasvezeltoegang) - Projecten met overheidsfinanciering in rurale gebieden - Bevorderen van multiplay-interconnectie
Projecten in de particuliere sector (Historische operatoren, nutsbedrijven, nieuwkomers)	- Flexibele optimaliseringsregels voor diverse infrastructuur om de volgende generatie van breedband te versnellen - Geen ex ante regulering van multiplay-wholesale over glasvezel	- Flexibele regels voor gedeeld gebruik van mono-infrastructuur met betrekking tot geulen, goten en glasvezel om meer investeringen aan te trekken - Beperkte ex-antebegrenzings van multiplay wholesale over glasvezel
Projecten in de openbare sector (regio, stad)	- Prioriteit aan openbaar beschikbare inhoud en applicaties - Open toegang inclusief IP-interconnectie (multiplay)	- Prioriteit aan kwesties inzake dekking van blinde vlekken - Open toegang inclusief IP-interconnectie (multiplay)

Figuur EU-stimulansen voor FTTH voor marktgedreven en beleidsgedreven gebieden

1.3.3.3. Het toegangsnetwerk en beschikbaarheid: de eerste kilometer

Huidige marktsituatie.

De breedbanduitdaging zit voornamelijk in de verbinding van de eindgebruiker met het netwerk, in België tot stand gebracht door *twisted pair* ("telefoondraad") of coaxiale kabel ("televisiekabel"). Deze eerste kilometer is ook overbrugbaar door draadloze technologieën, bijvoorbeeld via UMTS en WiMax.

De Ministerraad van 23 juni 2006 constateerde dat de geografische spreiding van breedband in België uitstekend is: meer dan 98% van de bevolking bevindt zich technisch gesproken in de omstandigheden die een breedbandinternetaansluiting mogelijk maken. Via het invoeren van nieuwe technologieën kan dat nog opgevoerd worden tot meer dan 99%, zodat een nagenoeg totale dekking mogelijk wordt. Belgacom heeft aangekondigd een verdere dekking te zullen bewerkstelligen.

Volgens de meeste alternatieve operatoren is de ontbundeling van het Belgacomnetwerk, door gebrekkige regulering, onvoldoende en dit zowel wat prijsmodellering betreft als wat de projectmatige aspecten betreft (oplevering en kwaliteit). Sommigen stellen dat de prijzen voor ontbundeling (ULL) veel te hoog zijn. De prijs van € 11,26 per maand voor een volledig ontbundelde lijn (koperpaar) is nagenoeg de hoogste prijs in het Europa van de 15. In Italië bedraagt de prijs € 7,50 per maand. In Nederland € 7,86 per maand. In Denemarken € 8,6 per maand. In Frankrijk € 9,29 per maand. In het VK is dat € 9,5 per maand en in Portugal € 9,72 per maand. Ook bespreken zij de hoge prijs van *tie cabling* (€ 110), die een drempel vormt voor investeringen in een alternatief ontbundeld netwerk.

Anderen zijn het niet eens met deze analyse en voeren aan dat de prijzen voor volledige ontbundeling noch bij de laagste noch bij de hoogste behoren in Europa (cf. Ierland: € 15,09; Luxemburg: € 11,73; het gemiddelde van de EU-25 ligt op € 10,55. Bron: Cullen International). De prijzen voor gedeelde toegang en voor bitstreamtoegang zijn echter nagenoeg de laagste in Europa. Bovendien menen deze operatoren dat de aanbiedingen voor ontbundeling en bitstream in België in vergelijking met de rest van Europa bij de meest uitgebreide aanbiedingen zijn. Ook bieden zij de meeste flexibiliteit en vrijheid aan de alternatieve operatoren om hun dienstverlening te moduleren en te differentiëren.

Volgens het BIPT is minder dan 0,1% van de lijnen vandaag ontbundeld ². Volgens anderen is dit echter een vertekend beeld van de werkelijkheid omdat ook de lijnen die via "bitstream" bij de alternatieve operatoren zitten, moeten worden meegerekend. In Frankrijk is 30% ontbundeld, maar in dit land is er geen uitgebreid kabelaanbod, noch een even aantrekkelijk bitstream aanbod. Indien de kabel in rekening wordt gebracht is in België 1 van de 2 breedbandlijnen in handen van alternatieve operatoren, het allergrootste stuk weliswaar bij de kabelmaatschappij.

² (wat ook blijkt uit het 1^e EU-implementatierapport "*relatively few retail broadband Lines are supplied by new entrants using unbundling*" en het relevante marktanalysedocument van het BIPT).

Bovendien moet worden vastgesteld dat verschillende grote internationale spelers er niet in geslaagd zijn om door te dringen tot de Belgische markt. Zo zijn grote spelers zoals Planet Internet (KPN), Wanadoo (France Telecom) en Tiscali van de Belgische markt verdwenen. Over de oorzaken zijn de meningen verdeeld, sommigen brengen een niet-geslaagd gebruik van de gereguleerde aanbiedingen aan, Belgacom brengt andere economische factoren aan.

Volgens sommige operatoren is toegangsregulering een strategie op korte termijn, die beoogt een toegang tot de breedbandmarkt te verschaffen. Op langere termijn is het de bedoeling infrastructuurinvesteringen te stimuleren met het oog op een duurzame en innovatieve concurrentie. Andere operatoren brengen daartegen in dat het koperpaar, vanwege zijn unieke historische plaats en ontwikkeling, op lange termijn gereguleerd moet blijven, wil men de nodige dynamiek aan de breedbandmarkt blijven geven.

Volgens de meerderheid van de alternatieve operatoren dienen de investeringen in infrastructuur door de hele markt echter hand in hand te gaan met het ontbundelen van het koperpaar en het verlenen van bitstreamtoegang tot het Belgacomnetwerk. Volgens hen kan enkel dan een faire en duurzame ontwikkeling van de mededinging op de vaste breedbandmarkt tot stand komen doordat de alternatieve operatoren kwalitatief evenwaardige producten op de markt brengen, die kunnen concurreren met het aanbod van Belgacom. Alléén investeren in netwerken, zoals sommigen verdedigen, biedt geen duurzame oplossing voor de huidige problemen betreffende de breedbandconcurrentie omdat de alternatieve operatoren nooit het Belgacomnetwerk zullen kunnen dupliceren. Het merendeel van de alternatieve operatoren pleit dus voor het lineair overzetten van de bestaande verplichtingen op deze nieuwe investeringen zodat de concurrentie op de lange termijn verzekerd kan worden.

Belgacom stelt daarentegen vast dat het voorgaande een vertekend beeld geeft, dat het bovendien pleit tegen het realiseren van innovatieve en duurzame concurrentie. Deze benadering betekent dat er geen enkele incentive is om te investeren noch in hoofde van de bestaande netwerkoperatoren (want een gereguleerde toegang is hun lot) noch in hoofde van de alternatieve operatoren (want zij kunnen toegang verkrijgen zonder zelf te investeren). Het is met andere woorden pleiten voor een status quo waarbij 1 operator investeert voor de hele markt. Dit druist in tegen de principes waarop de Europese regulering is gebouwd. Het is bovendien het ontbreken van een evenwichtige regulering tussen alternatieve infrastructuren dat zorgt voor een vertekend beeld aangaande concurrentie met de historische operator, die dus niet uitsluitend kan gemeten worden aan de hand van het aantal ontbundelde lijnen. Zo stelt Belgacom vast dat er vandaag geen enkele reglementaire controle is van de kabel, niettegenstaande deze infrastructuur sterk uitgebouwd is en in sommige regio's van het land over een sterke marktpositie beschikt.

Regulerend³ kader

De regulering van de ontbundeling valt onder de bevoegdheid van de bevoegde onafhankelijke regulatoren, niet die van de regering. De raadpleging over en analyse van de referentieaanbiedingen is fundamenteel technisch-economisch werk dat door de bevoegde regulatoren wordt verricht.

³ Regulerend: toepassing, toezicht van het regelgevend kader.

De aanbiedingen BRUO⁴ en BROBA⁵ zijn erop gericht een groothandelsaanbod te laten doen door Belgacom voor breedband.

Volgens de meeste alternatieve operatoren is het binnen de huidige marktvoorwaarden noodzakelijk een beroep te doen op een combinatie van het BRUO en het BROBA. Ondanks het feit dat België een unieke, volwaardige, alternatieve infrastructuur heeft voor het kopernetwerk van de historische operator in de vorm van de kabelnetwerken, blijft het niveau van een open en duurzame concurrentie achterwege omdat de regulering in verband met ontbundeling en bitstreamtoegang tot het Belgacomnetwerk in gebreke blijft⁶.

De impact van de ontbundeling op de ontwikkeling van breedbandinternet in België is beperkt, maar anderzijds is de invloed van bitstream significant.

Begin 2005 boden Scarlet, Versatel, Colt Telecom en Easynet breedbandinternetlijnen aan op basis van ontbundeling. Vanaf september 2005 werden ze gevolgd door Mobistar.

Volgens de meeste alternatieve operatoren is de toegang tot het aansluitnetwerk van Belgacom tegen groothandelsprijzen een essentieel element om de concurrentie verder te stimuleren. Door de ontbundeling van de lokale lus is Belgacom immers verplicht om individuele lijnen die de klant verbinden met het Belgacomnetwerk, te verhuren aan concurrenten zodat deze zelf apparatuur kunnen plaatsen in de centrales voor de levering van xDSL-diensten. Op deze manier krijgen ISP's toegang tot eindgebruikers zonder zelf het aansluitnetwerk te moeten verdubbelen, maar waarbij zij zover als mogelijk investeren in de uitbouw van alternatieve netwerken. Dit is echter, volgens sommigen, een strategie op korte termijn.

Moeilijke aansluitingen

Voor de minder dan 1% voor wie die aansluitingen dan nog niet mogelijk zijn, zijn kabelwerken of bestaande oplossingen minder kostenefficiënt en moet er naar alternatieven worden gezocht. Draadloze oplossingen – bijvoorbeeld UMTS, WiMax of satelliet kunnen hier een oplossing bieden, op voorwaarde uiteraard dat voor deze technologieën een aangepast en eerlijk (niet-discriminerend) investeringsklimaat bestaat.

Zoals hierboven aangehaald kan de eerste kilometer ook overbrugd worden door draadloze technologieën, o.a. via UMTS en WiMax, of indien kostenefficiënt zelfs met breedbandsatellieten. Terwijl bij de wifi-hotspots het draadloos surfen beperkt is tot lokale netwerken in ruimten zoals hotels, luchthavens, treinstations en cafés/restaurants, is de reikwijdte van het WiMax-netwerk veel groter. Deze laatste breedbandverbinding werd in België in 2005 gelanceerd door Clearwire. Mobiele 3G-breedband ging commercieel van start in april 2004. Mobiel internet via 3G werd in mei 2004 gelanceerd; 3G-breedband (via HSDPA) werd in juni 2006 gelanceerd. Met de introductie van de "Vodafone Mobile Connect 3G/GPRS datacard" aangeboden door Proximus werd het

⁴ Het BRUO is het aanbod waarbij de alternatieve operator continu kan beschikken over de hele of gedeeltelijke transmissiecapaciteit op de laatste draad die de abonnee met het netwerk verbindt. Die aanbiedingen zijn bijzonder belangrijk in het kader van internettoegang.

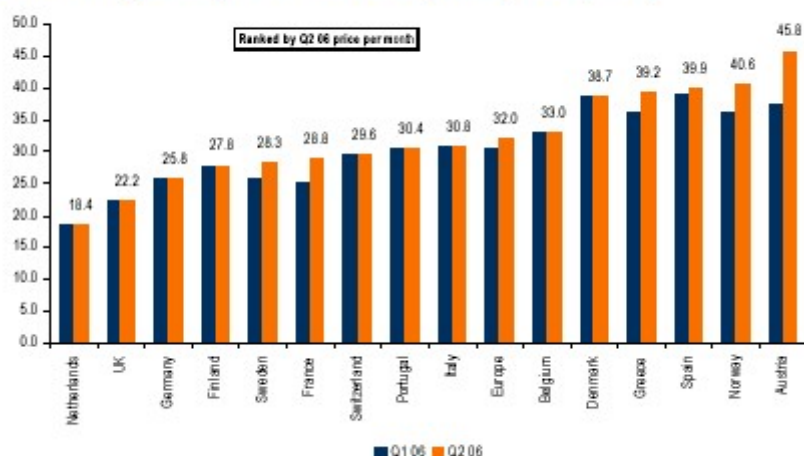
⁵ Het BROBA slaat alleen op binair debiet (bitstream). Het stelt operatoren in staat om een alternatief aanbod voor te stellen zonder dat zij over netwerkinfrastructuur beschikken. Het doel van de BRUO- en BROBA-aanbieding is bij te dragen tot de ontwikkeling van concurrentie en van een gediversifieerd aanbod op de markt voor internettoegang.

⁶ bijvoorbeeld provisioning, repair, zowel wat betreft prijzen, operationele aspecten, e.a.

mogelijk zich te linken aan het internet via een laptop (al dient te worden opgemerkt dat zulks voordien ook al mogelijk was tegen lagere snelheden). Vanaf september 2005 biedt Proximus ook mobiele 3G-telefoons die gebruikmaken van de 3G-diensten zoals Music Download, Mobile TV en videotelefonie. De 3G-telefoon geeft ook toegang tot het multimediatiaal Vodafone live! en kan, verbonden aan een laptop of een pda, eveneens toegang verschaffen tot het mobiele internet. Mobistar biedt dan weer sinds augustus 2005 de EDGE-technologie aan op heel zijn netwerk voor de residentiële alsook de bedrijvenmarkt. Proximus biedt eveneens de EDGE-technologie aan. Die technologie biedt overdrachtsnelheden die vier keer hoger zijn dan bij GPRS. Daarnaast heeft Mobistar sinds september 2006 ook een commercieel HSDPA-aanbod voor de bedrijvenmarkt via de lancering van de Business Everywhere datacard (compatibel met HSDPA/EDGE/wifi). Sinds juni 2006 biedt Proximus HSDPA aan, met een bereik van 80% van de bevolking tegen eind 2006. BASE heeft onlangs aangekondigd dat het van plan is om zijn klanten EDGE aan te bieden in de loop van 2006.

1.3.3.4 . België is hoofdzakelijk een markt met snelheidsconcurrentie

Chart 10: Average monthly incumbent broadband prices – Up 5% sequentially



Source: Merrill Lynch estimates, company websites

Voor wat vaste breedband betreft, is de snelheid van de connecties gestegen, de prijs niet. De prijs is ook niet gedaald. Het Europese gemiddelde van de historische operatoren ligt op € 32,00 (excl. btw). In landen zoals Oostenrijk, Zwitserland, Denemarken en Noorwegen liggen de tarieven (soms beduidend) hoger dan in België. Volgens sommigen speelt in België dus de snelheidsconcurrentie, eerder dan de prijsconcurrentie.

Bepaalde operatoren zeggen dat er geen prijsdaling is geweest gedurende de laatste 6 jaar, en dat de prijzen voor vaste breedband in België zeer hoog liggen. In dit verband wordt verwezen naar de uitspraken van commissaris Viviane Reding⁷: “Het is een erg ongezonde situatie die weegt op de Belgische eindgebruiker. De prijzen voor breedband zijn erg hoog in vergelijking met de buurlanden. België scoort nochtans goed voor breedband, met een hoge penetratiegraad. Maar de prijzen zijn bij de hoogste en de ontwikkeling van de breedbandmarkt vertraagt.”

⁷ interview met De Tijd van 28/06/2006

Anderen stellen dat de breedbandprijzen voor eindgebruikers onder het Europese gemiddelde liggen. Het is zeker volgens deze operatoren niet correct om België te vergelijken met bijvoorbeeld Frankrijk, omdat er daar bijna geen kabelinfrastructuur bestaat.

Eerder stimuleerde de federale overheid prijsverlaging door het invoeren van zogenaamde lightformules, met een beperkte bandbreedte en capaciteit⁸. Vrijwel alle marktspelers (DSL en kabel) bieden een lightformule aan, zonder al te veel succes.

De kosten van Europese en Belgische wetgeving hebben hun weerslag op de prijs.

Bijkomende investeringen zijn nodig om te beantwoorden aan vragen van gerechtelijke autoriteiten, en meer intelligentie te brengen in het netwerk, bijvoorbeeld voor dataretentie, tapping en realtime-connectiemonitoring en verdere verplichtingen met betrekking tot consumentenbescherming. Een ander belangrijke wetgeving in dit verband is dat kabels in België ondergronds moeten worden gelegd, in Frankrijk mag dit meestal bovengronds.

Ontwikkeling van ICT-infrastructuur met steun van de overheid, in samenwerking met de markt- en andere spelers:

Stadsnetwerken worden belangrijk, soms met steun van de overheid, voor onderzoek en ontwikkeling. De Nederlandse overheid stelt dat lokale besturen (steden), die in Nederland meer bevoegdheden hebben dan in België, ook infrastructuur kunnen uitbouwen. Daarbij moeten deze lokale overheden zich aan het marktprincipe en aan het regelgevingskader houden. Als gemeenten zich houden aan de mededingingswetgeving dan kunnen ze dus wel een impuls geven. Amsterdam is inderdaad van plan echt netwerken te gaan aanleggen, gericht op eindgebruikers.

In België ziet de overheid het niet als haar taak om de mobiele en vaste breedbandinfrastructuur te realiseren. De overheid kan niet beter dan de markt inschatten wat de behoefte van de eindgebruiker is en laat dit dus beter over aan de markt.

Toch zijn er in België enkele voorbeelden van overheidsinitiatief:

- o i-City: met i-City wil de Vlaamse overheid de ontwikkeling van draadloze diensten in steden stimuleren. Gedurende een periode van vijf jaar zullen ongeveer 4.000 bewoners van Hasselt en Leuven deelnemen aan een resem draadloze (wifi)proefprojecten. Het project werd in april 2005 gestart in Hasselt.
- o IRISNET: openstelling van het breedbandnetwerk IRISnet voor de burgers en ondernemingen die op het Brusselse grondgebied gevestigd zijn

Voorbeelden in het buitenland

- o Dit is een (niet-exhaustieve) lijst van buitenlandse voorbeelden: Tallinn (Estland), Hamburg, Amsterdam, kenniswijk Regio Eindhoven, CyberPort Hong Kong, Singapore One, Stockholm, Multimedia Super Corridor Maleisië, Arabianrante, Helsinki, Palo Alo, Californië, Blackburg Electronic Village Virginia, USA.

⁸ (op basis van een studie van Forrester Research, die aantoonde dat breedbandinternetgebruikers meer prijs- dan snelheidsgevoelig zijn)

Bij dit soort initiatieven komt dikwijls de gerechtvaardigde uiting van inmenging van de overheid in de marktwerking ter discussie. Bij deze initiatieven wordt er dan ook (terecht) op gewezen dat voorzichtigheid geboden is teneinde de normale marktwerking niet te verstoren.

Het Flat-Feebusinessmodel maakt plaats voor een prijs per gebruik

Een economische wetmatigheid zegt dat de prijs niet kan dalen als het verbruik (in dit geval de datastroom) stijgt. Naarmate het capaciteitsgebruik zich verder ontwikkelt, komen er nieuwe businessmodellen om netwerkinvesteringen te blijven garanderen.

Een vlakkeprijsmodel (flat fee) is gebaseerd op een netwerk dat niet verzadigd is. Het was een aantrekkelijk model om de penetratie naar boven te krijgen. Maar onbeperkte limieten worden een moeilijk verhaal, zeker in een mature markt. Een vlakke prijs remt op lange termijn de innovatie af omdat het overschrijden van de opgegeven datalimiet onbetaalbaar wordt voor een operator.

Een gebruiksintensief model beantwoordt meer aan de tendens dat door de sterk stijgende vraag voor bandbreedte de maximale capaciteit van het netwerk snel bereikt wordt. Bij een dergelijk verzadigd netwerk, waarbij het aanbod voor snelheid effectief verkleint, gaat de operator over tot een systeem van prijs per gebruik. Dit model maakt innovatieve diensten tegen een betaalbare prijs mogelijk.

Verschillende operatoren denken dat ze de consument meer aantrekkelijke prijzen zouden kunnen aanbieden indien de gereguleerde aanbiedingen van Belgacom, in het bijzonder het aanbod voor de ontbundeling van het aansluitnetwerk, prijzen zou weerspiegelen die werkelijk op de kosten gebaseerd zijn. Belgacom is het daarmee niet eens. De prijzen die gehanteerd worden zijn trouwens gecontroleerd door het BIPT. Belgacom stelt dus vast dat de beweringen van de operatoren de competentie van het BIPT blijkbaar in twijfel trekken. Sommige operatoren stellen vast dat er in de media geen reclame wordt gemaakt voor dergelijke aanbiedingen, die volgens hen economisch niet levensvatbaar zouden zijn wegens de te hoge wholesaleprijzen. Een operator laat weten dat 45% van zijn nieuwe klanten voor ADSL tegen verlaagde prijs klanten zijn die voordien nooit ADSL hadden gehad. Zo verhoogt een verlaagde verkoopprijs rechtstreeks de ADSL-penetratie.

1.3.4. Het toestel (de digitale revolutie)

Analyse huidig gebruik in België en toekomstige evolutie

De gebruiker heeft in ieder geval een toestel nodig om zijn toegevoegde waarde te bereiken. 97% van de huishoudens in de EU-25 bereikt het internet via een pc; andere toestellen zijn zeldzaam (6% via mobiele telefonie, 2% via televisie).

Constance technologische vorderingen en de ontwikkelingen op het vlak van de toegang tot toestellen en toepassingen (gebruikersinterfaces) stellen ons in staat om breedbanddiensten op verschillende manieren te raadplegen. Er zal wel altijd een veelheid van toestellen blijven bestaan (complementariteitbeginsel). In de nabije of verdere toekomst zullen andere toestellen meer en meer de toegevoegde waarde bij de gebruiker brengen. In de eerste plaats zijn dat natuurlijk pc's in alle vormen en maten (desktops, laptops, pen-computers, ...) maar ook in toenemende mate mobiele telefoons, handcomputers, multifunctionele telefoontoestellen, televisiesets met of zonder

settopboxen, telematicasystemen in de wagens, kiosken, monitoringcamera's, het geavanceerde polshorloge, of de auto.

Het meest gebruikte toestel voor breedband blijft vandaag echter de pc. In dit verband rijzen de volgende vragen.

- o Wat is het verband tussen pc-penetratie en breedbandpenetratie?
- o Wie gebruikt de pc (niet) en waarom?
- o Prijs van de pc?

De middelmatige pc – penetratie beperkt de breedbandpenetratie in België!

Een computer is in 57% van de Belgische gezinnen aanwezig. Het aantal huishoudens met internettoegang steeg op een jaar tijd van 50% naar 54%, ongeveer 150.000 huishoudens kunnen voor de eerste keer van thuis uit surfen. Meestal gebruiken gezinnen die computer ook om op het internet te gaan: gezinnen met een computer hebben bijna altijd (97%) een internetaansluiting.

De klassieke modem verdwijnt stilaan volledig uit beeld, meer en meer wordt geopteerd voor een breedbandverbinding. Waren in 2005 acht van de tien huishoudens met internettoegang aangesloten via breedband, dan is de verhouding nu gestegen tot negen van de tien.⁹

Met een pc-penetratie van 57% scoort ons land daarmee 'gemiddeld' in de Europese Unie. Voor een land dat zich op termijn wil meten met de koplopers van de Europese informatiemaatschappij is dit een onthutsende vaststelling. Nederland heeft de allerhoogste pc-penetratie in Europa (83%) en ook de hoogste breedbandpenetratie.

Waar de pc-penetratie hoger is (zoals in Nederland) kan de breedbandpenetratie sneller groeien. In België is er niet veel verschil meer tussen de pc-penetratie en het aantal breedbandverbindingen. De huidige, te lage, pc-penetratie belemmert verdere groei van breedband in België.

De eurobarometer maakt in dat verband duidelijk dat de afwezigheid van een pc of van de beschikbaarheid van netwerktoegang op één na de belangrijkste reden is waarom men geen internet heeft (de eerste reden is "geen interesse" of gebrek aan toegevoegde waarde).

Er is ook een plafond voor pc-penetratie. Of het nu het percentage van het aantal inwoners of van het aantal huishoudens is, de penetratie bereikt nooit 100%. Dit laat ruimte voor het gebruik van andere toestellen voor de toegang tot toegevoegde waarde.

⁹ Bron: FOD Economie, K.M.O., Middenstand en Energie, algemene directie statistiek en economische informatie, persbericht 8 november 2006

Question: Q1. For each of the following please tell me how many of them are available in your household.

Answers: At least one computer

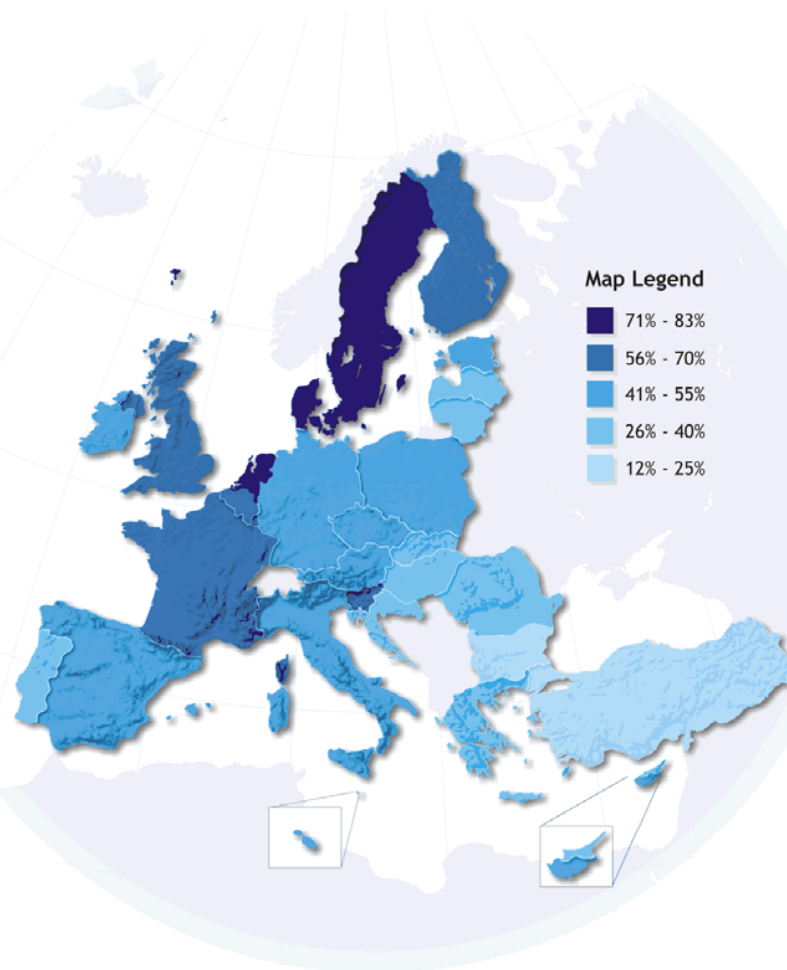
Country Results

	The Netherlands	83%
	Sweden	79%
	Denmark	77%
	Luxembourg	68%
	Finland	66%
	Slovenia	59%
	United Kingdom	58%
	Belgium	57%
	France	56%
	Malta	53%
	European Union (25)	52%
	Germany	52%
	Austria	49%
	Italy	47%
	Spain	46%
	Cyprus*	46%
	Estonia	45%
	Ireland	44%
	Czech Republic	41%
	Poland	41%
	Hungary	36%
	Lithuania	36%
	Latvia	35%
	Slovakia	35%
	Portugal	34%
	Greece	33%

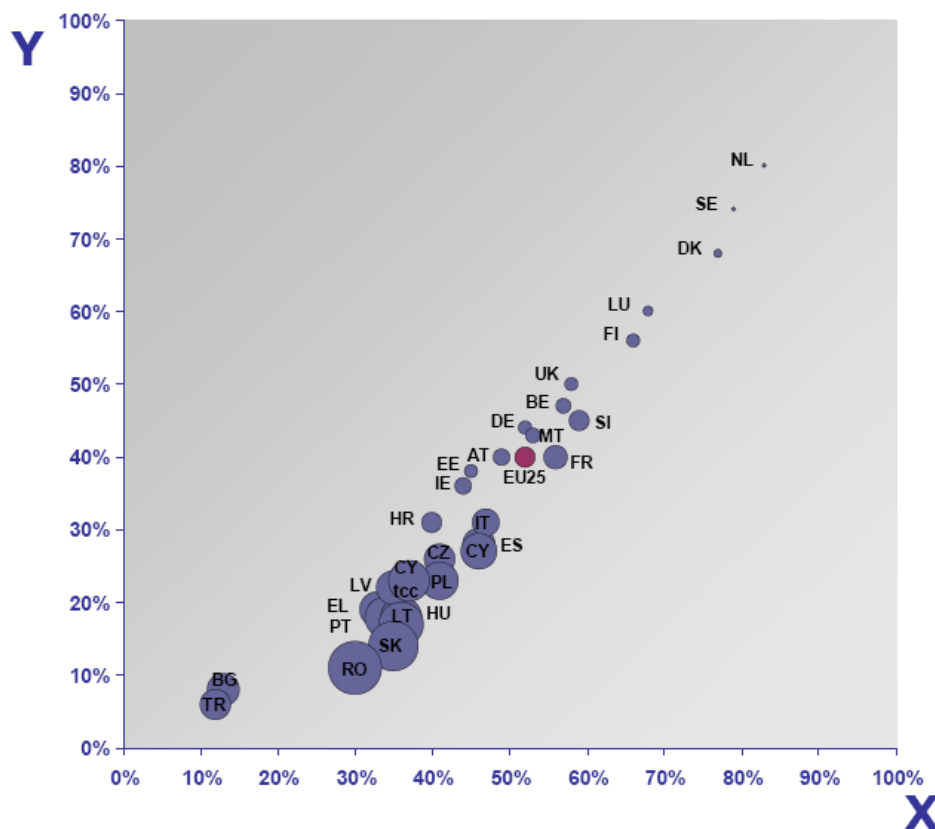
* CY(tcc) = 37%

Other Countries

	Croatia	40%
	Romania	30%
	Bulgaria	13%
	Turkey	12%



Figuur 2. Pc-penetratie in diverse landen per huishouden (bron: eurobarometer) European Commission, E-Communications Household Survey, Special Eurobarometer, July 2006



[Eurobarometer] Relatie tussen de pc-penetratie en de internetpenetratie in diverse landen: de x-as toont de pc-penetratie en de y-as toont de internetpenetratie. De grootte van de cirkel hangt af van het aantal huishoudens dat zegt over geen internetaansluiting te beschikken. Met andere woorden hoe groter de cirkel hoe groter het aandeel van de huishoudens zonder internetaansluiting in het aantal huishoudens dat een pc heeft. De correlatie tussen de pc-penetratie en de internetpenetratie is bijna lineair (Pearson is gelijk aan 0,97). We kunnen dus besluiten dat de afwezigheid van een pc een hindernis vormt voor internettoegang.¹⁰

Wie gebruikt geen pc?

Het probleem van pc-penetratie is minder fors bij jonge gezinnen met schoolgaande kinderen of gezinnen waar de ouders een baan hebben.

Problemen situeren zich in de volgende doelgroepen.

- Vijftigplussers, bruggepensioneerden en gepensioneerden. De lage breedbandpenetratie bij deze personen is een combinatie van klaviervrees, maar ook van een gevoel van irrelevantie en een gebrek aan gevoel van gemis, misschien ook een gebrek aan tijd. De geringe ICT-penetratie valt hier te verklaren door gebrek aan kennis en/of financiële middelen, en door gelatenheid en/of onwetendheid.

Ons land heeft samen met Duitsland en Frankrijk relatief de oudste bevolking van de Europese Unie. Nu zijn de vijftigplussers wel de snelst groeiende markt op het vlak van gebruik van de pc en van het internet, maar in absolute termen scoren zij natuurlijk nog altijd wel lager dan de jongere bevolking. Ouderen moeten namelijk meer overtuigd zijn van de nieuwe technologieën alvorens zij stappen in de internetwereld (durven te) zetten.

¹⁰ Bron: eurobarometer, juli 2006.

Ouderen zijn geïnteresseerd in ICT maar niet in ingewikkelde toestellen (zoals de pc). Zij hebben dus behoefte aan andere, eenvoudiger toestellen, zoals een webcam of intelligente sensoren, die weinig kennis en/of onderhoud vergen.

- Vrouwen, ouder dan 40 jaar. Bij de jongeren is de participatie van vrouwen en mannen gelijklopend. Vanaf 40 jaar tekent zich een achterstand af in de vrouwelijke participatie.
- Sociaal-economische kansarmen – werklozen. In ons land is de werkgelegenheidsgraad één van de laagste in de Europese Unie. Tegelijk wijzen studies uit dat sociaal-economische integratie één van de belangrijkste determinanten is van het bewustzijn dat ICT het leven efficiënter en aangenamer kan maken. Daarmee samenhangend hebben we een hoge werkloosheidsgraad in België. En voor werklozen is het niet altijd evident om zich op de nieuwe technologische ontwikkelingen te richten.
- Jongeren. Bij de jongeren is de pc-penetratie en het internetgebruik hoog. Er is dus zeker geen gebrek aan interesse, wel aan middelen. Ook het feit dat ouders belast worden indien ze hun kinderen de pc laten gebruiken is geen goed signaal. Een ander element is dat in België gemiddeld heel wat meer jongeren bachelor/master-opleidingen aanvatten dan in de rest van de Europese Unie. Deze jongeren hebben al heel wat minder koopkracht dan hun buitenlandse leeftijdsgenoten.
- Laaggeschoolden. Het opleidingsniveau is een sterk bepalende factor bij de pc- en de internetpenetratie. Hierbij komen verschillende elementen aan bod: gebrek aan kennis, geen behoefte, geen interesse of een tekort aan financiële middelen.

Wat betreft de prijs van de pc stelt het AWT vast dat er een belangrijke kloof is qua materiële toegang tot het internet. Een tweede kloof heeft te maken met moeilijkheden bij het internetgebruik.

Televisie & breedband

In België bezitten meer gezinnen een televisie dan een pc. Kan breedbandpenetratie echter niet stijgen door gebruik te maken van de televisie als medium voor breedband? Kan televisie niet worden beschouwd als een laagdrempelige toegang tot het internet, als de technologie er klaar voor is? Interactieve televisie biedt wel al een bijna-breedbandervaring.

Alternatieve breedbandtoestellen worden in de toekomst belangrijker: het geavanceerde polshorloge, infozuilen, openbare computerruimtes

Alternatieve toestellen zijn nog niet matuur genoeg om voor een kentering in de breedbandpenetratie te zorgen. Op middellange termijn bieden zij wel een interessant perspectief om toegevoegde waarde bij meer mensen te brengen, op een nieuwe manier. Men kan zelfs stellen dat nieuwe toestellen nieuwe toegevoegde waarde mogelijk maken: verbeterde real time file-informatie in de auto, biomedische informatie via intelligente sensoren.

Ook interactieve informatiezuilen werken de pc-drempelvrees verder weg.

Mobiele toestellen

In Japan, waar de gebruiker erg weinig plaats heeft voor een pc, zijn mobiele (al dan niet breedbandige) toestellen een groot succes. Dit lijkt zich op korte termijn in België niet voor te doen, maar dat kan op middellange termijn sterk veranderen. Wat mobiel internet betreft kan men stellen dat de beschikbare bandbreedte bij mobiele netwerken vandaag ongeveer met een drietal jaar vertraging volgt op die voor vaste netwerken.

Conclusie

Het beleid moet gericht zijn op een verhoogde pc-penetratie en daaraan gekoppeld een verhoogde breedbandpenetratie, rekening houdend met

- o het gebrek aan koopkracht van sommige bevolkingsgroepen
- o het gebrek aan inzicht in de mogelijkheden van ICT en het internet
- o de 'klaviervrees' van een groot deel van de bevolking
- o het toekomstige gebruik van televisie, mobiele en alternatieve breedbandtoestellen voor het bereiken van (nieuwe) toegevoegde waarde.

1.3.5. De gebruiker

Vlaanderen en Wallonië

Recent onderzoek van de FOD Economie, KMO, Middenstand en Energie¹¹ heeft aangetoond dat er opmerkelijke regionale verschillen zijn in België.

Vlaanderen zit nog altijd in de top 5. Wallonië hinkt achterop en trekt de Belgische cijfers scheef. Er moet worden vastgesteld dat de concurrentie vanwege de kabel zich hoofdzakelijk voordoet in Vlaanderen. In Brussel en Wallonië kon de concurrentie zich niet op dezelfde manier ontwikkelen.

	België	Brussel	Vlaanderen	Wallonië
Personen				
Nooit een computer gebruikt	28%	23%	25%	34%
Nooit internet gebruikt	34%	28%	31%	41%
Huishoudens				
Thuis géén pc	43%	43%	36%	54%
Thuis géén toegang tot internet	46%	49%	40%	55%

Figuur: enkele markante regionale gegevens

¹¹ FOD Economie, K.M.O., Middenstand en Energie, algemene directie statistiek en economische informatie, persbericht 8 november 2006

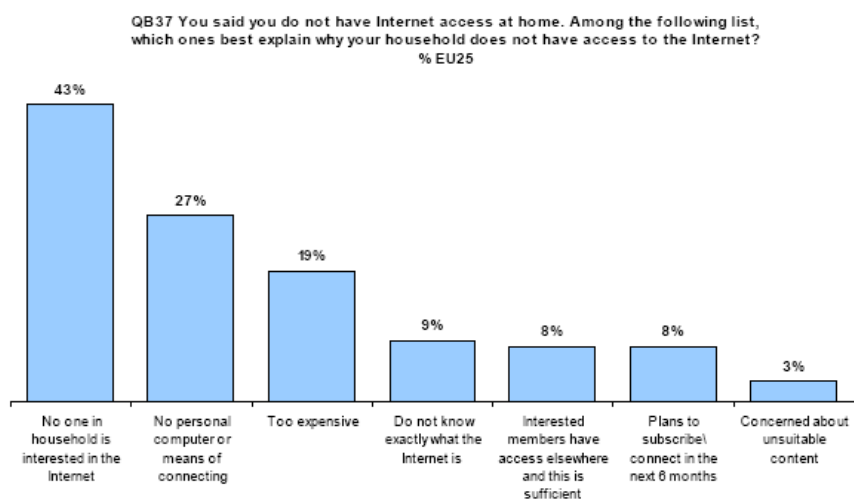
Niet-breedbanders kennen onvoldoende de nieuwe toegevoegde waarde van breedband. De belangrijkste redenen in Wallonië om internet (en breedband) niet te gebruiken, is onduidelijkheid over de toegevoegde waarde van en de complexiteit van het internet. De vele interessante tendensen, die toegevoegde waarde geven aan breedband, zijn voor vele mensen nog niet duidelijk.

Breedband heeft te veel negatieve connotaties. Vele organisaties (bijvoorbeeld de Gezinsbond) en ook de pers leggen heel sterk de nadruk op veiligheidsaspecten, maar te weinig op de positieve effecten en de toegevoegde waarde van breedband.

Breedband moet eenvoudiger. Sommige niet-breedbandgebruikers vinden het té complex (bron: AWT). Opleiding is dus een must, vooral voor de hierboven geschetste doelgroepen. Het recente internet-voor-iedereeninitiatief, dat ook in opleiding in het pakket voorziet, is in die zin een positieve tendens.

Invloed van de prijs. Onderzoek¹² maakt duidelijk dat de huishoudens die geen internettoegang hebben, als tweede belangrijkste reden de prijs opgeven (17%). Als eerste reden geldt echter het gebrek aan toegevoegde waarde (het is niet nuttig, 43%). De eurobarometer maakt ook duidelijk dat de redenen voor het niet hebben van internet thuis niet zozeer prijsgebonden zijn (slechts de 3e reden, na “interesse” en “geen pc”).

Daarentegen maakt een enquête van februari 2006 die gefinancierd is door het kabinet Van Velthoven duidelijk dat voor 60% van de mensen in België die geen internet hebben, de reden daarvoor de te hoge prijs is.



Figuur 1. redenen om thuis geen internet te hebben

¹² Awt, 2006

Redenen	2003	2004	2005
Het is niet nuttig voor het gezin	52%	50%	43%
Het kost te veel	21%	17%	17%
Het is te ingewikkeld	15%	13%	17%
Iemand gebruikt het voor ons wanneer dat nodig is	/	/	4%
Men kan het gebruiken op het werk of bij naaste familieleden	/	/	4%
Men houdt niet van technische zaken	8%	6%	2%
Wij zijn te oud in het gezin	/	/	2%
Geen enkel gezinslid heeft tijd daarvoor	/	/	2%
Aansluiting geweigerd uit levensovertuiging	/	/	1%
In het gezin is er een visueel gehandicapte of een zieke	/	/	1%
Probleem in verband met de woning (werkzaamheden, verhuizing)	/	/	1%
Geen mogelijkheid om in onze straat een ADSL-lijn te krijgen	/	/	0,3%
Andere	5%	10%	2%
Weten het niet	/	6%	4%
Redenen om in de toekomst thuis geen aansluiting te hebben			

Figuur 2 De studie van het AWT heeft zich gebogen over de vraag: welke redenen hebben gezinnen om thuis geen internet te hebben. Het AWT stelt vast dat 81% van de gezinnen zonder internetaansluiting geen plannen hebben om thuis een internetaansluiting te nemen.

1.4. Activiteiten van de overheid in het verleden

1.4.1. Breedband voor scholen I-line

Verbeterde breedbandtoegang voor scholen, openbare bibliotheken en ziekenhuizen is grotendeels gerealiseerd: het I-lineproject stelt lijnen ter beschikking van scholen, openbare bibliotheken en ziekenhuizen tegen bijzondere tariefvoorwaarden.

1.4.2. Safer Chat & peeeefobie

De federale overheid heeft een aantal initiatieven genomen om veilig chatten te promoten (safer chat) of die het internet toegankelijk willen maken (peeceefobie). Er is het Safer Internet Platform. Dit platform geniet steun van de Europese Unie. Het wil ouders, kinderen en jongeren sensibiliseren rond een veilig gebruik van het internet. De Gezinsbond zetelt in het expertencomité dat dit project adviseert en begeleidt. De Gezinsbond organiseert in het voorjaar trouwens per provincie voordrachten voor ouders rond veilig internet. Verder zijn er nog initiatieven vanwege Child Focus, Action Innocence e.a.

1.4.3. PC-privé

Sinds 1 januari 2003 kan een werkgever op bepaalde voorwaarden in het kader van het PC-privé plan ten belope van maximaal 60% tegemoetkomen in de aankoopprijs (excl. btw) die een werknemer betaalt voor een volledige pc-configuratie, randapparatuur en een printer, internetverbinding en -abonnement en de software voor de beroepsactiviteit.

In Nederland bestond ook een pc-privéregeling (fiscale regeling) die via werkgevers liep: een pc voor de helft van de winkelprijs via de werkgever. Het werd in 2004 stopgezet.

De tegemoetkoming die de werkgever betaalt mag niet meer bedragen dan € 1250 (€ 1600 geïndexeerd in 2006) en is vrijgesteld van RSZ-bijdragen en bedrijfsvoorheffing.

Tot nu toe moest het PC-privé plan op alle werknemers in de onderneming van toepassing zijn.

Voortaan kan de werkgever voorzien in bijzondere voorwaarden voor bepaalde categorieën van werknemers of kan hij het toepassingsgebied van het plan beperken tot een bepaalde categorie van werknemers.

Het PC-privé plan heeft echter veel kansen voor de medewerkers in het bedrijf laten liggen. Veel kmo's beschouwen deze regeling zelfs als fiscaal onvriendelijk. De overheid heeft te weinig gecommuniceerd rond PC-privé en het KB zit vol met onlogische regelingen.

1.4.4. Internet voor iedereen

De overheid vraagt de sector om consortia te vormen van leveranciers van pc's, internet, kaartlezers, software (besturingssysteem en toepassingen), opleiding, beveiliging, service en installatie & onderhoud.

Wie een bepaald pakket op de markt brengt dat voldoet aan een aantal commerciële en technische specificaties, kan aan de burger een attest overhandigen waarmee deze laatste bij zijn volgende belastingaangifte een bepaald bedrag kan terugkrijgen van de fiscus (maximaal € 147,5 voor een

desktop of € 171,8 voor een laptopconfiguratie). Deze bedragen komen overeen met de betaalde btw.

De maximumprijs van deze configuraties (€ 850 voor een desktop en € 990 voor een laptop) is gezien de kwaliteit van de aan te bieden specificaties zeker 'laagdrempelig' te noemen¹³.

De breedbandsector kon voorlopig slechts beperkt profiteren van de actie "internet voor iedereen".

De campagne zorgt er enkel voor dat de afkalving van de groei van breedband tot staan is gebracht.

1.4.5. IBBT

Dit Interdisciplinair onderzoekscentrum voor BreedBand Technologie (IBBT) werd in 2004 opgericht op initiatief van de Vlaamse regering. Het IBBT brengt een aantal universitaire groepen of onderzoeksgroepen en mensen uit de bedrijfswereld samen om te werken aan verschillende projecten inzake de technische, maatschappelijke, en juridische aspecten van breedbandtoepassingen. Dit centrum is zeer actief en krijgt een jaarlijkse dotatie van de Vlaamse overheid.

1.4.6. E-beleid (elektronische overheid)

E-beleid (e-government, elektronische overheid) levert belangrijke toegevoegde waarde en is dus een belangrijke katalysator om breedband te stimuleren en sociale integratie te bevorderen.

België staat in zijn e-beleid verder dan andere landen. Nederland bijvoorbeeld denkt pas nu over het digitaliseren van de overheid. In Zweden en Frankrijk gaat het wat sneller.

1.4.7. Samenwerkingsakkoord in verband met de oprichting en exploitatie van een gemeenschappelijk platform voor e-government

In augustus 2001 werd een eerste intergouvernementeel samenwerkingsakkoord afgesloten tussen de federale overheid, de gemeenschappen en de gewesten betreffende de bouw en exploitatie van een gemeenschappelijk platform voor e-government. Dit akkoord legde de eerste hoekstenen van een gezamenlijk e-governmentbeleid in dit land, o.a. door het uitbouwen van intentiegebaseerde e-governmentdiensten, het gebruik van unieke identificatiesleutels, de invoering van de elektronische identiteitskaart met een elektronische handtekening, ...

Eind 2005 werd een nieuw intergouvernementeel samenwerkingsakkoord gesloten. In dit samenwerkingsakkoord werd de nadruk nog sterker op het aspect "integratie" gelegd. Met het oog op het realiseren van een geïntegreerd e-government werken de partijen samen op het vlak van (1) het concipiëren en het toepassen van de principes voor een geïntegreerd e-government; en (2) de bouw, het gebruik en/of het beheer van ontwikkelingen en diensten van een geïntegreerd e-government. Het samenwerkingsakkoord richt een aantal werkgroepen op die rond de diverse aspecten van geïntegreerd e-government zullen werken, zoals de invoering van unieke identificatiesleutels, de geleidelijke invoering van het authentieke bronnenprincipe binnen de verschillende overheidsniveaus en de éénmalige gegevensinzameling, de bescherming van de persoonlijke levenssfeer (privacy) en de veiligheid en traceerbaarheid van gegevens(stromen), het ontwikkelen en onderhouden van een technisch governmentinteroperabiliteitskader... Er wordt ook actief gestreefd naar het hergebruik van e-governmentontwikkelingen en -diensten en het delen van

¹³ KB van 9 februari 2006 en meer informatie op www.belgium.be

informatie en goede praktijken. Er wordt een daadwerkelijke samenwerking met de lokale besturen opgezet.

1.4.8. Bevoegdheden en regulering: een trage omzetting, een onduidelijke onderverdeling van de bevoegdheden en een niet-optimale regulator

De manier waarop de bevoegdheden in onze staatsstructuur verdeeld zijn is niet aangepast aan de convergentie. Het recente akkoord over samenwerking tussen de federale overheid en de gemeenschappen rond infrastructuur voor telecom en media, lijkt op het eerste gezicht te leiden tot relatief zware procedures.

Daarnaast werd de omzetting van Europese regelgeving, die streeft naar een technologie-neutrale harmonisatie en liberalisering van alle elektronische communicatie, in juni 2005 federaal een feit. Ook betreffende inhoud zijn enkele richtlijnen opgesteld. Er blijven echter nog vele elementen van de secundaire wetgeving achterwege en Europa is intussen aan een herziening van het regelgevend kader begonnen.

Een geïntegreerde aanpak van het ICT-beleid in België komt daardoor heel moeizaam op gang: er zijn nu ongeveer 18 ministers en staatssecretarissen bevoegd voor de materie.

Binnen Vlaanderen (en Wallonië ook trouwens) is ‘breedband’ ook nog eens verspreid over verschillende bevoegdheden: Wetenschappen en Technologische Innovatie, Media en E-government. Tijdens de vorige legislatuur werd wel een transversaal ministerieel Comité voor de Informatiemaatschappij opgericht, maar dat werd na de regeringswissel van medio 2004 opnieuw opgedoekt.

De elektronische communicatienetwerken en -diensten (zoals bedoeld in de Europese richtlijnen) vallen onder de bevoegdheid van verschillende regulatoren (de federale regulator, het BIPT, en de regulatoren die afhangen van de gemeenschappen).

De wetgeving mag het opstarten van nieuwe diensten niet onnodig in de weg staan (cf. VoIP). Een duidelijk en open regelgevingkader is meer dan ooit noodzakelijk.

Inventaris - statistiek – monitors – barometers

Nationale gegevens zijn onvoldoende. Er is een gebrek aan juiste informatie en statistieken.

De statistiekverzameling is NIET gecoördineerd tussen Vlaanderen – Brussel – Wallonië en het federale niveau, wat vergelijken onmogelijk maakt en een gefundeerd beleid moeilijk maakt. We beschikken vaak niet over consistente gegevens per landsgedeelte, regio of lokaal om te beoordelen waar er onvoldoende breedband is en waarom.

Het IBBT-project MonIT heeft de uitbouw van een ICT-monitor voor Vlaanderen tot doel. Met de uitbouw van een Vlaamse ICT-monitor komt dit project tegemoet aan de vraag naar een geïntegreerd instrument voor dataverzameling, het meten van diverse aspecten van de ICT-sector in

Vlaanderen en het delen van de informatie en kennis tussen de verschillende spelers van de overheid en de bedrijfswereld.

De Vlaamse overheid beschikt over een interne database met een inventaris van de lopende Vlaamse overheidsinitiatieven en -projecten op het gebied van de informatiemaatschappij.

In Wallonië doet het AWT dit type enquêtes op jaarbasis sinds 6 jaar (zie trouwens ook NIS gegevens).

AMBITIES EN CONCRETE VOORSTELLEN

1.5. Visie – Ambitie voor België

België sluit zich duidelijk aan bij de visie en de doelstellingen die door de Europese Unie vastgesteld zijn in het kader van de informatiemaatschappij¹⁴.

De inzet van het gebruik van breedband voor een land als België is uiterst belangrijk en heeft invloed op de welvaart, het concurrentievermogen, het niveau van tewerkstelling, de aantrekkingskracht voor nationale en buitenlandse investeringen, het vermogen tot vernieuwing, de efficiëntie van de overheidsdiensten, het welzijn van de burgers en de ontwikkeling van de kennis. Daarbij heeft België de ambitie om in 2010 Europees en wereldwijd bij de kopgroep te behoren inzake beschikbaarheid en gebruik van breedbandcommunicatiemiddelen, en dit ondanks de razendsnelle ontwikkeling van de aangewende technologieën en de recente vertraging in de ontwikkeling van de Belgische breedbandmarkt.

Die ambitieuze plannen vormen een vijfvoudige uitdaging:

- o het scheppen van dynamiek in de ontwikkeling van interactieve diensten met toegevoegde waarde die gebruikmaken van breedband, voor de burgers, de ondernemingen en de overheid;
- o de beschikbaarheid van een krachtige netwerkinfrastructuur voor communicatie via grote breedband;
- o de aankoop door de gebruikers of de beschikbaarstelling van apparatuur voor breedbandtoegang, zoals pc's, mobiele telefoons van de nieuwe generatie, openbaar beschikbare aansluitingspunten of interactieve digitale televisie;
- o de ontwikkeling van de kennis van de gebruikers (burgers, instellingen, gezinnen, ondernemingen, ...) over het gebruik en de voordelen van breedband;
- o de continue bevordering van een gezonde en duurzame concurrentie met betrekking tot de klassieke diensten voor internettoegang.

Om dat te verwezenlijken speelt de overheid een stimulerende en coördinerende rol. Voor de overheid is ook een sleutelrol weggelegd inzake schepping van een gunstig investeringsklimaat.

Die verschillende punten komen hieronder uitvoeriger aan bod.

¹⁴ http://europa.eu.int/information_society/eeurope/i2010/index_en.htm

1.5.1. Dynamiek in de ontwikkeling van interactieve diensten

Los van de diensten die worden geïntroduceerd door handelsondernemingen op het internet vanuit het breedbandnetwerk (interactieve digitale hogedefinitietelevisie, portalen voor uitwisseling onder gemeenschappen die dezelfde belangen delen, platform voor onlineaankopen, enz.), moeten er diensten met toegevoegde waarde worden ontwikkeld die de mogelijkheden benutten die worden geboden door breedbandverbindingen in belangrijke domeinen zoals gezondheidszorg, onderwijs, openbare veiligheid en mobiliteit.

Van die nieuwe diensten moet gebruik kunnen worden gemaakt via een grote keuze aan toegangsapparatuur (computer, interactieve televisie, mobiele apparatuur, enz.).

Zo ook, hoewel grote ondernemingen de middelen hebben om breedband op te nemen in hun strategie en hun ontwikkelingen, kunnen kleine en middelgrote ondernemingen maar met moeite volgen en moeten ze dus worden gesteund bij het creëren van specifieke diensten.

1.5.2. Krachtige netwerkinfrastructuur

België beschikt momenteel over een belangrijke breedbandinfrastructuur waarvan de beschikbaarheid in de buurt zit van 98%. Op dat niveau bestaat de uitdaging er meer in om het aantal gebruikers te verhogen om in 2010 weer een plaats te verwerven in het koppeloton.

De ervaring van de landen die leider zijn in breedbandpenetratie toont aan dat een markt waar concurrentie heerst een noodzakelijke voorwaarde is voor de groei van het aantal gebruikers.

De toename van het gebruik en de eisen van de nieuwe diensten leiden echter tot een toename van de behoeften inzake breedbandcapaciteit, en dus de noodzaak om de stap te zetten naar een nieuwe generatie van netwerken. De voorwaarden moeten dus worden gecreëerd opdat België kan groeien tot een leider inzake infrastructuur met grote breedband.

1.5.3. Apparatuur voor breedbandtoegang

De pc-penetratie in België ligt nauwelijks boven het Europese gemiddelde, hetgeen een belemmering vormt voor het gebruik van breedband.

Overigens bieden ook mobiele telefoons of spelconsoles van de nieuwe generatie, alsook interactieve digitale televisie de mogelijkheid om een internetverbinding tot stand te brengen. Evenzo kunnen openbare aansluitingspunten de mogelijkheden inzake toegang nog verder uitbreiden.

Er moeten dus stimulansen worden ontwikkeld of uitgebreid om het aantal toestellen voor toegang in ons land aanzienlijk te verhogen.

1.5.4. Kennis van de gebruikers

Ondanks een snelle start behoort België niet langer tot de kopgroep inzake aantal gebruikers van breedbandnetwerken omdat de ontwikkeling van de breedbandmarkt onlangs is vertraagd. Een groot aantal potentiële gebruikers ziet het belang van een verbinding niet in. Zo ook vrezen sommige gebruikers om het internet te gebruiken voor allerlei verrichtingen.

Er zijn dus maatregelen nodig om het kennisniveau inzake gebruik en voordelen van breedbandverbindingen te verhogen.

1.5.5. De continue bevordering van een gezonde en duurzame concurrentie met betrekking tot de klassieke diensten voor internettoegang

Het is belangrijk dat zich een scherpe concurrentie kan ontwikkelen. In Vlaanderen heeft de concurrentie van de kabel een belangrijke weerslag gehad op de penetratie van ADSL. Het is te betreuren dat Wallonië en Brussel niet van een vergelijkbare concurrentie hebben kunnen profiteren. Prijzen die 6 jaar lang onveranderd blijven zouden wijzen op een te zwakke concurrentie. De Europese Commissie heeft onlangs eraan herinnerd dat de regulering de concurrentie stimuleert, die de investeringen stimuleert, die de innovatie stimuleert, die de voordelen voor de consument stimuleert.

Volgens het merendeel van de alternatieve operatoren zal er een gezonde concurrentie tot stand komen op voorwaarde dat de historische operator wholesaletarieven toepast die op de kosten gebaseerd zijn (zowel voor de ontbundeling van het aansluitnetwerk als voor bitstreamtoegang). Bovendien zou de verstrekking van de operationele wholesalediensten die eigen zijn aan het BRUO en het BROBA (provision, repair) zo moeten worden gedimensioneerd dat de alternatieve operatoren een dienst kunnen aanbieden die kan concurreren met die van de historische operator. Het is belangrijk voor het vertrouwen en de tevredenheid van de eindgebruiker dat de termijnen voor de installatie en de herstelling van de lijnen kort zijn, hetgeen momenteel niet het geval is met termijnen voor de installatie van een lijn die tot 2 maanden kunnen duren.

Dit is volgens sommige anderen evenwel een te eenzijdige manier om de zaken te bekijken. Volgens deze operatoren is regulering geen doel op zich, en bijgevolg bestaat een duurzame concurrentie niet bij de gratie en de aanwezigheid van de regulering. Bij duurzame concurrentie zijn meerdere spelers aanwezig op de markt, die elk beschikken over eigen oplossingen en die onafhankelijk van elkaar optreden om diensten aan te bieden en de gunst van de eindgebruiker te bekomen. Er bestaat een vrij brede consensus. Deze operatoren menen dat een duurzame concurrentie tot stand komt door infrastructuurconcurrentie.

Regulering dient, opnieuw volgens deze operatoren, slechts om daar waar duurzame en onoverkomelijke problemen worden vastgesteld en een voorafgaande ingreep aantoonbaar noodzakelijk en aangewezen is, een correctie aan te brengen, teneinde een duurzame concurrentie te doen ontstaan, door de voorwaarden te creëren waarop operatoren tot de markt toetreden en zelf investeren. Regulering is per definitie dus tijdelijk van aard. Volgens deze operatoren moet in de Belgische context hierbij de uitzonderlijke situatie aangaande de aanwezigheid van twee volwaardige alternatieve infrastructuren (DSL en kabel) in rekening worden gebracht.

De eerste groep operatoren brengt tegen deze zienswijze in dat regulering ook op lange termijn nodig is, in het bijzonder met het oog op de regulering van het koperpaar, die juist tot doel heeft dat alternatieve operatoren alternatieve netwerken ontwikkelen (en dus aan infrastructuurconcurrentie doen!) op basis van het historische koperpaar. De eerste groep operatoren is in dit verband van mening dat enkel door een consequente en efficiënte regulering van de wholesalebreedbandproducten, de mededinging op de markt kan toenemen en de retailprijzen verder kunnen dalen.

1.5.6. Stimulering en coördinatie

Ten aanzien van die uitdagingen moet de overheid een stimulerende en coördinerende rol spelen.

Naar het Nederlandse voorbeeld stellen wij voor om een nieuw "kennis- en coördinatiecentrum voor breedband" op te richten, dat zich zal bezighouden met de stimulering en de coördinatie van de initiatieven.

Dit omvat:

- o het verwerven en de inventaris van alle nodige gegevens
- o de mededeling aan en onder alle betrokken partijen
- o de stimulering en coördinatie van de initiatieven die over het hele land worden genomen om de samenhang ervan te garanderen
- o de aanpassing van de reglementering
- o de introductie van een barometer van prestaties
- o de financiering of cofinanciering van de prioritaire initiatieven

1.5.7. Gunstig investeringsklimaat

Het Raadgevend Comité is het er unaniem over eens dat een essentiële voorwaarde voor de ontwikkeling van breedband een gunstig investeringsklimaat is, zowel qua duidelijkheid als qua stabiliteit van het juridische kader.

1.5.8. Opvolging van de vorderingen

Het lijkt ons opportuun daaraan meetbare doelstellingen toe te voegen om de vorderingen die in het land worden geboekt te kunnen volgen en mee te delen. Die indicatoren zijn gekoppeld aan de onderstaande uitdagingen.

Dynamiek in de ontwikkeling van interactieve diensten

- o “In 2010 zullen in elk geselecteerd domein (maatschappelijke sectoren en kmo’s), toepassingen ontwikkeld zijn en beschikbaar zijn gesteld aan alle betrokken gebruikers”

Krachtige infrastructures (vervoer, netwerk en toegangsapparatuur)

- o “In 2010 zal de penetratie van de pc's en andere apparatuur die breedbandverbindingen kunnen gebruiken 85% van de gezinnen hebben bereikt”
- o “In 2010 zal het gebruik van breedband 75% van de gezinnen hebben bereikt”
- o “In 2010 zullen sturingsprogramma's voor particuliere verbindingen met zeer hoge snelheid tot stand zijn gebracht”

Kennis van de gebruikers

- o “In 2010 zal 80% van de bevolking zich op zijn gemak voelen met de informatie- en communicatietechnologie (ICT)”

Parallel daarmee stellen wij voor om de vergelijkende metingen te volgen die worden gepubliceerd door diverse instellingen, zoals de Europese Commissie, de OESO of de Economist Intelligence Unit (EIU's Country e-readiness ranking) en erop toe te zien dat de rangschikking van België samen met de voorgestelde indicatoren erop vooruitgaat.

Concrete aanbevelingen om die doelstellingen te bereiken komen uitvoerig aan bod in het volgende hoofdstuk.

1.6. Aanbevolen concrete acties voor de overheid

1.6.1. Een gangmaker binnen de federale regering

Voor de federale overheid is er een belangrijke rol weggelegd in dit debat, met name die van gangmaker en waakhond. Dit moet ervoor zorgen dat die materie de plaats krijgt die het verdient in het maatschappelijk debat. Hoe kan België zich door middel van de kenniseconomie binnen Europa sterker positioneren?

Vooraf in onze gecompliceerde staatsstructuur is een geïntegreerde aanpak over de diverse beleidsniveaus heen van cruciaal belang om in het opzet te slagen. Het is niet de bedoeling om alles opnieuw uit te vinden. Veel bestaat al, maar hetgeen bestaat moet geïntegreerd én als referentie (h)erkend worden. Gesteund door de diverse regeringen van ons land, de industrie en de academische wereld moet België maatregelen nemen die het in staat stellen om opnieuw het voortouw te nemen in de ontwikkeling naar de kennis- en informatiemaatschappij.

Een federale gangmaker moet tot een structurele samenwerking komen tussen de diverse actoren zoals de federale, gemeenschaps- en gewestregeringen, en een evenredige vertegenwoordiging uit de bedrijfswereld en de academische wereld. De gangmaker heeft ook een voorname rol te vervullen in de samenwerking met andere landen en regio's, om op die manier vergaarde successen uit het buitenland toe te passen op de lokale omgeving.

Door haar activiteiten voort te zetten kan de breedbandwerkgroep van het Raadgevend Comité de gangmaker ondersteunen. Alternatief kan, om dit geheel in goede banen te leiden, een stuurgroep e-Maatschappij het geheel mee begeleiden.

1.6.2. Oprichten van een kennis- en coördinatiecentrum voor breedband

Geïnspireerd op het succes in Nederland (<http://www.nederlandbreedbandland.nl/>) raden de spelers in de telecommunicatiesector aan om een "kennis- en coördinatiecentrum voor breedband" op te richten, dat het centrale punt zal zijn om aanbevelingen voor stimulatie op te stellen en te volgen die voorgesteld worden in de volgende paragraaf (5.2), aangevuld met de nota die zal worden opgesteld door de "gangmaker".

Dat centrum zal meer een rol van facilitator en stimulator hebben in plaats van een uitvoerende rol. Het kan worden opgericht in de vorm van een publiek-private samenwerking, een vzw, een instelling van openbaar nut, of iets anders. Het zal een directe link hebben met de "gangmaker". Zijn actieve leden zullen verschillende achtergronden moeten hebben, waarbij zowel de openbare als de privésector vertegenwoordigd zijn.

Het is absoluut noodzakelijk dat het bevoegdheidsgebieden op verschillende machtsniveaus in België kan bestrijken.

Dat kennis- en coördinatiecentrum zal in hoofdzaak de volgende taken krijgen:

- o de nodige kennis verwerven en in stand houden;
- o platformen instellen voor overleg met alle belanghebbende partijen;
- o de bestaande initiatieven coördineren;
- o nieuwe initiatieven lanceren;
- o de resultaten meedelen;
- o de O&O-inspanningen stimuleren en coördineren.

1.6.2.1. De nodige kennis verwerven en in stand houden

Een volledige kijk op de toestand inzake beschikbaarheid en gebruik van breedband in België en in het buitenland is nodig om de stimulerende initiatieven te kunnen identificeren en volgens voorrang in te delen.

Daartoe zal het kennis- en coördinatiecentrum de nodige informatie moeten verwerven en in stand houden, in samenwerking met de bestaande instellingen zoals het NIS. Onze aanbevelingen zijn:

- o het beter op elkaar afstemmen van de inventarissen – statistieken – monitors en barometers op de verschillende beleidsniveaus;
- o onderzoek doen, stimuleren, en/of coördineren van de bandbreedtevereisten voor korte en middellange termijn;
- o onderzoek naar en stimulering van toepassingen die niet-breedbandgebruikers kunnen interesseren;
- o studies over de economische impact van breedband voor België;
- o overleg met de EU-buurlanden en andere internationale leiders.

Het in kaart brengen van toegevoegde waarde

De verdere verhoging van de breedbandpenetratie met de beschikbaarheid van toegevoegde waarde, zij het informatie, toepassingen of een nieuwe manier van werken. Eerder dan behoeften te creëren, moet men op zoek gaan naar reële behoeften omtrent breedband: er moet toegevoegde waarde zijn voor de eindgebruiker. In die zin stelt het Raadgevend Comité de volgende concrete initiatieven voor:

- o het op te richten kennis- en coördinatiecentrum moet op zoek gaan naar interessante toegevoegde waarde, zij het ontwikkeld door onderzoekscentra (zoals het IBBT), bedrijven of particulieren. Het centrum moet ook “witte raven” identificeren. Het centrum moet deze toegevoegde waarde inventariseren in een centraal beheerde database;
- o dit maakt het mogelijk na te gaan of een bepaalde toegevoegde waarde meer stimulering behoeft (financieel of logistiek, of een betere bekendmaking).

Inventaris – statistiek – monitors – barometers

Nationale gegevens zijn onvoldoende. Er is een gebrek aan de juiste informatie en statistieken.

De statistieken zijn NIET gecoördineerd tussen Vlaanderen, Brussel, Wallonië en het federale niveau, wat vergelijken onmogelijk maakt en een gefundeerd beleid moeilijk maakt. We beschikken vaak niet over consistente gegevens per landsgedeelte, regio of lokaal om te beoordelen waar er onvoldoende breedband is en waarom.

De volgende meetgegevens moeten beter worden verzameld en gecoördineerd:

- o er is bijvoorbeeld geen onderzoek in België naar bandbreedtevraag versus (toekomstige) toepassingen. Er is een behoefte aan rapportering van alle breedbandtechnologieën. Er is een behoefte aan consistente gegevens per landsgedeelte, regio of lokaal om te beoordelen waar er onvoldoende breedband is en waarom;
- o de overheid moet de situatie en de ontwikkeling van glasvezelnetwerken in België in kaart brengen;
- o er zijn geen gegevens beschikbaar voor "digital literacy" in België. Er is dus een gebrek aan rapportering over achtergebleven bevolkingsgroepen;
- o in de meeste onderzoeken die in dit verband zijn gevoerd, wordt vooral gepeild naar wat de gemiddelde internetgebruiker (dus niet noodzakelijk breedbandgebruiker) doet op het internet. Er wordt dus erg weinig gepeild naar niet-breedbandgebruikers en hun behoeften aan breedbandtoepassingen.

1.6.2.2. Overlegplatformen oprichten

De initiatieven voor de stimulering van de beschikbaarheid en het gebruik van breedband die in de volgende paragraaf (6.2.3.) worden aanbevolen, hebben betrekking op de verschillende stadia van de waardeketen (inhoud met toegevoegde waarde, netwerk, toegangsapparatuur en gebruikers).

In elk van die domeinen zijn er al talrijke initiatieven, vaak ondersteund door groepen of verenigingen (IBBT, universiteiten, regering, BeHealth, industriële organisaties, en andere).

In dat kader is het belangrijk om

- o een totale kijk te behouden op al die initiatieven;
- o de ontwikkeling en de weerslag ervan te kunnen meten;
- o het te veel overdoen van inspanningen te vermijden;
- o profijt te trekken van ieders ervaring;
- o een geslaagd initiatief te kunnen "opschalen" ("scaling") naar een groter publiek;
- o verschillende belanghebbende partijen bijeen te kunnen brengen in een partnerschap om de middelen en slaagkansen te verhogen.

Daarom zal het kennis- en coördinatiecentrum voor breedband tot taak hebben de nodige overlegplatformen tot stand te brengen.

Het pragmatisme zal dicteren hoeveel platformen er nodig zijn.

Bijvoorbeeld zal één platform zich kunnen ontfermen over de beschikbaarheid van de infrastructuur, een ander over de bewustmaking en opleiding van de gebruikers met betrekking tot de voordelen van breedband.

Inzake ontwikkeling van inhoud en toepassingen met toegevoegde waarde zal het verkieslijk zijn om een platform op te richten dat toegewijd is aan elk specifiek domein, zoals het onderwijs, de gezondheidszorg, de mobiliteit of de kmo's. Ook hier bevelen wij aan om zich op de Nederlandse aanpak te inspireren.

De leden van die platformen zullen alle partijen vertegenwoordigen die belang hebben bij het behandelde onderwerp (bijvoorbeeld kabel- of telecomoperatoren, leveranciers van apparatuur, privéondernemingen, universiteiten, overheden, diverse verenigingen, potentiële investeerders, enz.).

Het is ook mogelijk dat er al in specifieke domeinen coördinatieorganen bestaan. In dat geval zal het kennis- en coördinatiecentrum voor breedband in die organen vertegenwoordigd moeten zijn.

Ook de volgende aspecten zijn opportuun: oprichting van een Nationaal Forum voor de Volgende Generatie Breedband om kwesties te behandelen zoals gemeenschappelijke regels inzake engineering, verbetering en harmonisering van RoW-voorwaarden, bevordering van breedbandtoepassingen en –inhoud met zeer hoge snelheid in zowel de openbare als de particuliere sector, de laatste stand van de technologische ontwikkelingen; deelname aan een Nationaal Observatiecentrum om de expansie, dekking en werkelijke afname van de volgende generatie van toegang (beschikbaarheid van deep fibre) te volgen, om meer synergie te bereiken tussen de professionele sector, gebruikersbehoeften en een nieuwe projectdefinitie – om beste praktijken te delen en voor uitwisseling van informatie te zorgen tussen alle spelers in de waardeketen.

1.6.2.3. De bestaande initiatieven coördineren

Het kennis- en coördinatiecentrum voor breedband zal de bestaande initiatieven coördineren. De coördinatie zal plaatsvinden binnen de overlegplatformen.

- o het kennis- en coördinatiecentrum moet lokale of kleine diensten identificeren en proberen op te schalen naar nationaal niveau. In vele gevallen blijft een dienst te klein (bijvoorbeeld bij een beperkt aantal gebruikers of in een beperkte geografische omgeving). Het coördinatiecentrum kan op die manier zelf “witte raven” in de Belgische industrie identificeren, alsook de breedbandtoepassingen zelf toelichten;
- o het centrum moet dan ook onderzoeken of opschaling naar nationaal niveau interessant en zinvol is. Indien opportuun moet het centrum het opschalen begeleiden en stimuleren;
- o het kennis- en coördinatiecentrum moet ook de analyse waarin de vraag en tendensen in verband met toegevoegde waarde worden geanalyseerd, die eerder in dit document¹⁵ is gemaakt, verder uitwerken en een beleid tot verdere verhoging van de breedbandpenetratie hiervoor uitstippelen.

1.6.2.4. Nieuwe initiatieven lanceren

Het kennis- en coördinatiecentrum voor breedband zal de drijfkracht zijn bij het stimuleren van nieuwe initiatieven.

Bijzondere aandacht zal worden besteed aan de nodige initiatieven inzake onderzoek en ontwikkeling.

De gepaste overlegplatformen zullen de ideale plek zijn waar nieuwe initiatieven kunnen worden geïdentificeerd en volgens hun voorrang worden ingedeeld.

Maatregelen voor de eindgebruiker: ontwikkelen van een e-norm & leidraad breedband

Sommige niet-breedbandgebruikers vinden het té complex (bron: AWT). De belangrijkste reden voor het niet gebruiken van internet (en breedband) in Wallonië is onduidelijkheid over de toegevoegde waarde van en de complexiteit van het internet¹⁶. De vele interessante tendensen, die toegevoegde waarde geven aan breedband, zijn voor vele mensen nog niet duidelijk. De toegevoegde waarde moet ook ergonomischer en toegankelijker worden.

Het centrum kan in deze context een zgn. e-norm ontwikkelen.

- o bieden niet-pc-breedbandtoestellen (bijvoorbeeld, televisie of mobiel) voor sommigen een eenvoudiger breedbandtoegang?

¹⁵ Zie punt 1.1.1. Tendensen

¹⁶ De leeftijd en de kostprijzen spelen ook een rol, maar deze worden in andere hoofdstukken behandeld.

- o het centrum moet de nodige informatie verschaffen over het zinvol gebruiken van breedband, en op basis van tips de nieuwe gebruikers handleidingen verlenen voor hun eerste stappen;
- o de gebruikers kunnen zelf de nodige suggesties doen voor nieuwe toepassingen, zodat er een constante stimulatie van nieuwe toepassingen plaatsvindt.

1.6.2.5. De resultaten medelen

Het kennis- en coördinatiecentrum zal een sleutelrol spelen bij het verzamelen en de mededeling van de resultaten over de beschikbaarheid en het gebruik van breedband in België.

Die mededeling zal worden gedaan aan alle belanghebbende partijen (de overheid, de pers, de openbare of privé-instellingen, de universiteiten, de ondernemingen en de particulieren).

Onze aanbeveling is om moderne middelen en technieken te gebruiken, zoals het web en multimedia. Een concreet voorbeeld is terug te vinden in Japan met het initiatief “u-Japan” (Ubiquitous Japan - http://www.soumu.go.jp/menu_02/ict/u-japan_en/index.html).

Positieve communicatie via o.a. een centrale website en wedstrijd

Het kennis- en coördinatiecentrum kan met behulp van externe partners campagnes voorstellen waarbij goede initiatieven in het daglicht komen te staan¹⁷. Dit centrum kan ook wedstrijden organiseren die nieuwe, interessante breedbandtoepassingen in het licht plaatsen (in Nederland is een prijzenpot van € ~50 duizend beschikbaar, gesteund door de markt, met eis van cofinanciering) met een onafhankelijke jury.

Een centrale website (bijvoorbeeld www.breedbandtoepassing.be) biedt een interessante toegangspoort om nieuwe breedbandtoepassingen te leren ontdekken en aan te bieden. Het kan ontwikkelingen inventariseren en toegankelijker maken.

Regelmatige berichtgeving over positieve bijdragen tot de economie, nieuwe ontwikkelingen, innovatieve toepassingen, gebruiksvriendelijke nieuwe vormen van communicatie leiden tot een verdere positieve ontwikkeling van breedband.

Speciale proactieve acties ter promotie van het gebruik en een leidraad voor breedband nodigen de nog niet verbonden burgers uit om zich aan te sluiten en deel te nemen.

Ouders hebben een dubbelzinnige houding tegenover het gebruik door hun kinderen van computer en internet. Enerzijds zijn ze ervan overtuigd dat het belangrijk is dat hun kinderen zo vroeg mogelijk leren omgaan met computer en internet. Anderzijds vrezen ze dat hun kinderen in contact komen met materiaal dat niet voor hen geschikt is of dat ze contacten leggen met personen met slechte voornemens. Komt daar nog bij dat ouders zelf niet zijn opgegroeid met deze technologie en wat dat betreft niet op eigen ervaring kunnen terugvallen. Kinderen kunnen in veel gevallen ook beter om met de nieuwe technologie dan hun ouders. Dit kan mogelijk een rem zijn op het gebruik van internet binnen het gezin.

¹⁷ naar analogie van de "e-gov awards"

Er is nood aan bewustmaking van ouders voor de risico's maar vooral ook voor de positieve mogelijkheden van het gebruik van het internet. Enerzijds moet een dergelijke campagne erop gericht zijn om ouders te waarschuwen over de risico's die hun kinderen lopen op het internet. Ouders hebben nood aan tips over hoe zij hun kinderen moeten begeleiden bij het chatten, mailen en surfen. Maar belangrijker is dat men ouders bewust kan maken van de enorme mogelijkheden en voordelen die het internet biedt. Vanuit de overheid moet één enkele instantie optreden als motor van deze campagne. Bijkomend kan de overheid de bewustmakingscampagnes georganiseerd door de middenveldorganisaties financieel ondersteunen. Zij bereiken immers in belangrijke mate het doelpubliek.

Ook wat het veiligheidsaspect betreft, is er ruimte voor positieve communicatie. Te dikwijls wordt veiligheid enkel belicht vanuit het oogpunt van dreiging en gevaar, zonder dat er voldoende nadruk wordt gelegd op de mogelijkheden om het internet in vol vertrouwen op een veilige manier te gebruiken. Communicatie over het gebruiksvriendelijke karakter van beveiligingsmaatregelen (zoals virusscans, firewalls enz.) en de manier waarop omgevingen beveiligd worden (bijv. door de overheid, service providers, enz.) kunnen bijdragen tot het verhogen van het vertrouwen van de gebruiker in het internet.

1.6.3. Andere voorgestelde overheidsmaatregelen

1.6.3.1. Investerings in breedband bevorderen

De duurzame ontwikkeling van breedband in België vereist een verdere ontwikkeling van de infrastructuur die in staat is aan de bestaande en toekomstige behoeften betreffende breedband te voldoen. Dit is eveneens een belangrijke motor voor substantiële welvaartscreatie. Dit veronderstelt belangrijke investeringen in de bestaande netwerken en nieuwe technologieën, wat een risicovolle onderneming is, gelet op de belangrijke verzonken kosten.

Volgens de meerderheid van de alternatieve operatoren is het vanuit concurrentieoogpunt noodzakelijk om het netwerk van de historische operator te ontbundelen op basis van competitieve voorwaarden – wat vandaag de dag niet voldoende het geval is. Daarnaast is het, zeker in de huidige marktomstandigheden, nodig om een concurrerende toegang tot het binaire debiet te verlenen.

Enkel dan komt er, volgens de meerderheid van de alternatieve operatoren, een faire en duurzame ontwikkeling van de mededinging op de vaste breedbandmarkt tot stand doordat de alternatieve operatoren kwalitatief evenwaardige producten op de markt brengen die concurreren met het aanbod van Belgacom, in het bijzonder door de uitbouw van alternatieve netwerken die gebaseerd zijn op het koperpaar. Een afwezigheid van regulering, zoals sommigen hierna verdedigen, biedt geen duurzame oplossing voor de huidige problemen betreffende de breedbandconcurrentie omdat de alternatieve operatoren nooit het Belgacomnetwerk zullen kunnen dupliceren. Deze mening wordt echter niet door eenieder gedeeld, en de aanwezigheid van een volwaardig alternatieve infrastructuur in de vorm van de kabel zou het tegendeel bewijzen van dit argument van niet-dupliceerbaarheid.

Alle operatoren pleiten dus voor een efficiënt en stabiel reguleringskader.

Zoals hiervoor aangegeven meent het merendeel van de alternatieve operatoren dat de huidige regulering met betrekking tot BRUO-BROBA niet voldoende is.

Het is algemeen aanvaard dat de breedbandontwikkeling gedreven wordt door duurzame mededinging tussen elkaar beconcurrerende infrastructuren en technologieën.

Met betrekking tot de vaste breedbandmarkt, menen sommige operatoren dat de ontwikkeling van breedband in het Vlaamse landsgedeelte een voorbeeld is van hoe infrastructuurconcurrentie leidt tot een grotere afname van breedband. Het is onder meer aan die concurrentie dat België zijn goede positie betreffende breedbandpenetratie te danken heeft.

In de filosofie van sommige operatoren is de huidige regulering, het opleggen van toegangsverplichtingen, een maatregel om de overgang mogelijk te maken naar een situatie waarbij alle operatoren door middel van doorgedreven investeringen een eigen infrastructuur uitbouwen. Dit is, volgens Belgacom, de fundamentele filosofie van de liberalisering die werd doorgevoerd op Europees niveau. Volgens andere operatoren impliceert dit dat de regulering van de ontbundeling gebaseerd op marktanalyse in alle omstandigheden noodzakelijk blijft en dat België een land is waar de ontbundeling zo goed als niet is gevorderd, met als gevolg een beperktere mededinging.

Er is volgens deze operatoren een fundamentele spanning tussen een statische kortetermijnbenadering betreffende concurrentie door middel van het opleggen van toegangsverplichtingen (bijvoorbeeld ontbundeling, doorverkoop) en het ontwikkelen van een duurzame efficiënte infrastructuurconcurrentie. Zij menen dat dit de context is waarbinnen belangrijke nieuwe netwerkinvesteringen en innovatie dienen te gebeuren. Zij zijn voorts van mening dat de analytische modellen die in de bestaande regelgevende context worden gebruikt om de kosten voor toegang te beoordelen, gebaseerd zijn op de visie van een statische technologische omgeving en verwijzen naar sinds lang ontplooide infrastructuur (waarnaar doorgaans als de 'original sin' wordt verwezen). Zij werpen op dat in de realiteit netwerken voortdurend verder ontwikkeld worden om nieuwe mogelijkheden en diensten aan te bieden. Alternatieve operatoren pleiten voor het lineair overzetten van de bestaande verplichtingen op deze nieuwe investeringen. Het gevaar is reëel dat wanneer dergelijke nieuwe diensten worden gereguleerd of op dezelfde wijze worden benaderd volgens de klassieke gereguleerde modellen, de stimulansen om te investeren teniet worden gedaan door de verplichting innovaties onmiddellijk en tegen kostprijs aan te bieden aan derden. In het bijzonder laat een dergelijke benadering de investeerder achter met het volledige risico van de investering, zonder dat hij ten volle van de voordelen kan genieten.

In die zin kan regulering op korte termijn het ontwikkelen van nieuwe diensten en een intensievere concurrentie bewerkstelligen. Regulering op een markt die al competitief is, dreigt daarbij echter tegelijkertijd de huidige situatie en technologische ontwikkeling te bevriezen, en zodoende in de weg te staan van het uiteindelijke doel om op langere termijn tot een duurzame infrastructuurconcurrentie te komen. Dit is in het bijzonder het geval indien een dergelijke benadering zonder meer wordt toegepast om toegangsverplichtingen op te leggen aan elke nieuwe infrastructuur die door gevestigde operatoren wordt gerealiseerd. Dit probleem strekt zich nog

verder uit indien er sprake is van een asymmetrie in regulering tussen concurrerende infrastructuren. Maar het spreekt voor zich dat regulering op markten die niet voldoende competitief zijn, gerechtvaardigd kan zijn daar deze regulering juist bedoeld is een ontwikkeling van alternatieve concurrerende netwerken te stimuleren.

Deze regulering geeft immers juist stimulans aan de ontwikkeling van alternatieve concurrerende netwerken.

Een breedbandbeleid dat de verdere investering en ontwikkeling van de bestaande netwerken wenst te ondersteunen en te stimuleren, en tegelijk de concurrentie wenst aan te zwengelen, moet gebaseerd zijn op een terughoudendheid betreffende evenwichtige regulering en het invoeren van een evenwichtige en technologisch volledig neutrale reguleringsbenadering. Hiertoe moet het beleid de juiste accenten leggen betreffende prioriteiten van regulering en een correcte balans bewerkstelligen tussen sectorspecifieke ex-anteregulering en een ex-postbenadering onder de algemene mededingingsregels.

De overheid kan de investering in innovatieve technologieën en vernieuwende breedbandinfrastructuur positief ondersteunen door middel van fiscale stimuli, zowel op het vlak van investeringen als subsidiëring van Onderzoek & Ontwikkeling in die sectoren waar het privé-initiatief niet mogelijk of wenselijk is.

Toegang tot het internet op alle publieke plaatsen (o.m. hotels, restaurants, cafés, ...) moet worden gestimuleerd. Bovendien moet internet raadpleegbaar zijn in openbare gebouwen en diensten (bijvoorbeeld bibliotheken, werkgelegenheidskantoren, ...).

De overheid moet toezien op een coherent beleid op federaal, gewestelijk, provinciaal, stedelijk en gemeentelijk niveau betreffende de ondersteuning van de uitbouw van de lokale infrastructuur (in het bijzonder wat vergunningen betreft). De mogelijkheden om de fysieke uitbouw van infrastructuur te realiseren moet worden ondersteund door eenvoudige procedures die ten volle de wettelijke doorgangstoelatingen realiseren.

1.6.3.2. Bevoegdheden verduidelijken en de rol van de regulator versterken

Door de technologische vooruitgang bieden verschillende infrastructuren, van telecommunicatie tot omroep vanuit technologisch oogpunt bijna alle mogelijke diensten.

Een arrest van het Arbitragehof¹⁸ stelt dat openbare elektronische communicatienetwerken als onderliggende infrastructuur, tot op zekere hoogte, een gezamenlijke bevoegdheid zijn van de federale overheid én de gemeenschappen. Aangezien de bevoegdheden van de federale overheid en de gemeenschappen betreffende elektronische communicatie-infrastructuur zo met elkaar verweven zijn, dienen zij in onderlinge samenwerking te worden uitgeoefend.

Het recent tot stand gekomen samenwerkingsakkoord tussen de verschillende regulatoren en overheden is dus noodzakelijk om voldoende rechtszekerheid te geven ook aan de diensten die via dergelijke infrastructuren aangeboden worden.

¹⁸ van 14 juli 2004 betreffende de uitoefening van de bevoegdheden van het BIPT

Veel van de nieuwe diensten die aangeboden worden, bevinden zich op het raakvlak van telecommunicatie en omroep waarvoor belangrijke risicovolle investeringen nodig zijn. De ontwikkeling van de markt of de ontplooiing van nieuwe technologieën mag niet belemmerd worden.

De timing van het op de markt brengen van nieuwe technologieën is altijd van groot belang. Een meer omslachtig besluitvormingsproces moet worden vermeden. Dit kan enkel door het vastleggen van vaste termijnen waarbinnen de verschillende overheden en marktspelers hun eventuele opmerkingen en/of goedkeuring moeten geven. Het mechanisme waarbij een gebrek aan advies of beslissing moet begrepen worden als een instemming, lijkt daarbij onontbeerlijk. Enkel een snelle besluitvorming door de overheden geeft de nodige juridische zekerheid om bedrijven in staat te stellen gefundeerde beslissingen te nemen in een voortdurend veranderende markt.

Besluiteloosheid bij de gezamenlijke uitoefening van bevoegdheden moet absoluut vermeden worden. De besluitvormingsprocedure moet voldoen aan de eisen van transparantie, duidelijke motivering en volwaardig beroep binnen een redelijke termijn.

1.6.3.3. Verdere maatregelen ter bevordering van toegevoegde waarde

De overheid moet zelf voldoende breedbandtoepassingen ontwikkelen en ondersteunen.

E-beleid

De overheid moet de dynamiek van de ontwikkeling van interactieve diensten niet alleen ondersteunen, maar ook zelf uitvoerig gebruikmaken van deze toepassingen en ze actief stimuleren. België staat qua e-beleid verder dan andere landen en moet dus deze rol blijven opnemen.

Aan de eindgebruikers moet de overheid vooral het lichtende voorbeeld geven.

Voldoende audiovisueel materiaal zoals eerder beschreven kan eveneens ter beschikking worden gesteld via zowel open (IP-tv) als gesloten (walled garden zoals de tv-oplossingen van Telenet en Belgacom) video-on-demandtoepassingen.

Historische audiovisuele materialen

De belangrijkste component is eenvoudige toegang verschaffen tot de audiovisuele media van de verschillende gemeenschappen. Dat realiseert in de loop van 2007-2008 een versnelde verdere ontsluiting van een digitaal archief zodat tegen 2008 de inhoud online ter beschikking wordt gesteld, zodat er een grote hoeveelheid audiovisueel materiaal door het publiek kan worden geraadpleegd op de breedbandnetwerken.

Het positieve initiatief van de minister van Economie, Energie, Buitenlandse Handel en Wetenschapsbeleid om ongeveer € 73,8 miljoen vrij te maken voor het ontsluiten van de collecties van de Federale Wetenschappelijke Instellingen, moet aangemoedigd worden.

- ondersteunen en stimuleren van digitaal publiek erfgoed: musea, filmarchieven (bijvoorbeeld Filmmuseum, bibliotheken en archieven);

- o versnelde toegang tot de archieven van de publieke omroepen: filmmateriaal, televisieproducties, concertopnames, ...

De federale overheid kan een rol spelen door de infrastructuur hiervoor (verder) uit te bouwen en ter beschikking te stellen van de verschillende gemeenschappen. De uitbouw van een dergelijke infrastructuur moet geen afbreuk doen aan de communautaire bevoegdheden, maar kan versnellend, versterkend en kostenefficiënt een gemeenschappelijk platform aanbieden voor een versnelde verdere ontsluiting.

Communicatie met de burger, de publieke opinie en de overheden

De massale hoeveelheid tekstuele informatie die verschillende overheidswebsites aanbieden kan worden verduidelijkt en aangevuld met audiovisuele presentaties. Overheidsmededelingen die anders hun weg vinden in het medium televisie kunnen eveneens worden aangeboden via het internet. Ze kunnen worden aangevuld met bijkomend materiaal, zodat de gebruiker sneller en efficiënter gebruik kan maken van de aangeboden diensten.

In de loop van 2007 kan elk ministerie en departement zijn bevoegde externe communicatie uitrusten met een eenvoudige oplossing om zijn websites te verrijken met webcasts en videomateriaal.

Ook de verbetering en uitbouw van een aantal bestaande toepassingen, bijvoorbeeld het Staatsblad, toegang tot publieke databanken, is noodzakelijk.

1.6.3.4. Verdere maatregelen ter bevordering van Transport – Network

Versneld toegankelijk maken van het spectrum voor draadloze breedbandtoepassingen

Volgens één operator moet de overheid versneld werk maken van het aanbieden van beschikbare frequenties om nieuwe vormen van draadloze breedbandtoepassingen aan te bieden.

De overheid kan het 2,5GHz-spectrum, dat in de meeste Europese landen vanaf het einde van 2007 ter beschikking moet komen voor de expansie van het UMTS-spectrum, al in de loop van 2007 aan de markt aanbieden. Op die manier kan België een koplopospositie innemen voor mobiele breedbandtoepassingen en zich opnieuw internationaal positioneren als een belangrijke speler voor breedbandinnovatie.

Het is positief dat België wenst om in de kop van het peloton te blijven inzake innovatie en breedband, maar men dient toch aandachtig te blijven voor hetgeen gebeurt op Europees niveau zodat de eindgebruikers maximaal kunnen genieten van de positieve effecten van de harmonisatie en de schaalvoordelen die hieruit kunnen voortvloeien met een directe positieve impact voor de eindgebruiker.

Tot op heden zijn de 2,5GHz-frequenties inderdaad gereserveerd voor de technologieën van de IMT-2000-familie. Ze in België overhaast toekennen aan andere technologieën zou zeker de nieuwe technologische ontwikkelingen die aan de gang zijn binnen de familie van de IMT-2000-technologieën hypothekeren.

Bovendien dient te worden vermeden dat door te snel te willen gaan België de reeds gedane investeringen inzake breedbandnetwerken negeert. Inderdaad, de 3G-operatoren hebben hun vergunningen verkregen tegen betaling van een hoog bedrag en wensen dat de door hen gedane investeringen een duurzaam karakter kunnen hebben. Het zou opportuun zijn om erop aan te dringen dat de operators hun 3G-investeringen verder zetten conform hun vergunningen (teneinde een dekking van 85% van de bevolking te halen). Er dient een stabiel investeringsklimaat te zijn, zodat deze operators kunnen investeren, zelfs in minder rendabele zones. Indien er tussen de operators non-discriminerende voorwaarden bestaan, zullen hun investeringen kunnen renderen doordat voor allen dezelfde spelregels worden toegepast. Zodoende kan vermeden worden dat een nieuwe operator de markt komt afromen en enkel investeert in rendabele zones, hetgeen enkel in de hand zou werken dat de digitale kloof nog zou vergroten daar er zones zouden zijn waarin door niemand geïnvesteerd zou worden (want niet voldoende rendabel).

Sommige operators merken op dat het 2,5GHz-spectrum initieel is voorbehouden voor de vergunde UMTS-operatoren. Als de regering anders beslist en het 2,5GHz-spectrum openstelt voor alternatieve technologieën moet de toekenning van deze beschikbare frequenties onder niet-discriminerende voorwaarden gebeuren. De toekenning mag de vergunde operators die hoge bedragen hebben betaald voor deze frequenties, niet benadelen.

De regionale overheden zouden het UHF op de markt kunnen brengen voor DVB-toepassingen, hetgeen zou kunnen bijdragen tot een snellere toename van het breedbandgebruik.

Gecoördineerd doorgangsrecht & duidelijke engineering-regels voor leidingbuizen

Een gecoördineerd doorgangsrecht op het publieke domein (treinspoor, riolen, kanalen, wegen, ...) en vermindering van de administratieve kosten voor leidingbuizen is ook een bevorderende maatregel.

Voor marktgedreven gebieden kan de overheid maatregelen nemen die het gezamenlijke gebruik van infrastructuur bevorderen en de kosten van de civiele werken verminderen. Analoog met het gedeelde gebruik van sites voor de mobiele sector kan de overheid het gezamenlijke gebruik van infrastructuur bijvoorbeeld bevorderen door de publicatie van eenduidige engineering-regels voor civiele graafwerken (trench & pipe (geulen en buizen), grootte van leidingbuizen). Een gecoördineerd doorgangsrecht op het publieke domein (treinspoor, riolen, kanalen, wegen, ...) en vermindering van de administratieve kosten voor leidingbuizen is ook een bevorderende maatregel.

Voor minder marktgedreven gebieden, zoals rurale gebieden is overheidsinterventie te overwegen. Zelfs deze gebieden hebben nood aan dezelfde bandbreedte als steden omdat zij geen alternatieven hebben. Dit zou onder meer duidelijke richtlijnen voor publieke - private samenwerking kunnen behelzen. Ook hier kan de overheid het gezamenlijke gebruik van infrastructuur bijvoorbeeld bevorderen door de publicatie van eenduidige engineering-regels voor civiele graafwerken (trench & pipe (geulen en buizen) , grootte van ducts (goten)). Ook kan de overheid eventueel overwegen

om multioperatorprojecten te bevorderen in deze onderbediende gebieden zodat de investeringsrisico's en kosten voor werken per operator beperkt blijven. Maatregelen zouden kunnen strekken tot en met het verplicht (voor)aanleggen van (pre-)bekabeling van glasvezel voor alle nieuwe behuizing of business projecten. Er dient echter wel te worden opgemerkt dat rurale gebieden (hier aangeduid als zgn. policy driven areas) eerder zeldzaam zijn in een dichtbevolkt en dichtbekabeld land als België.

Overheidsinterventie moet een motor zijn voor de uitrol van de volgende generatie van toegangsnetwerken met zeer hoge snelheid, vooral in gebieden waar potentiële markten te riskant of te zwak zijn om particuliere investeringen in basisinfrastructuur aan te trekken. Elke vorm van overheidsfinanciering moet gericht zijn op het aanleggen van infrastructuur op het niveau van civiele werken (trenches (geulen), pipes (buizen), ducts (goten), shelters (behuizingen)) en, in het geval van onderbediende gebieden, op het leggen van dark fibre (zwarte vezel).

Directe financiering of investeringen via publiek-private samenwerkingsverbanden die actief betrokken zijn bij de uitvoering van nieuwe basisinfrastructuurprojecten (civiele werken, leggen van leidingbuizen) en het openstellen, op niet-discriminerende wijze, van die infrastructuur aan alle aanbieders van breedbanddiensten met zeer hoge snelheid.

Breedbandinitiatieven op het niveau van lokale gemeenschappen kunnen verschillende vormen aannemen (zie tabel) en in meer of mindere mate het principe toepassen van het cofinancieren en gezamenlijk beheren van overheidsprojecten met de privésector.

Een uniforme bouwvergunning

Verskillende actoren uit de sector stellen dat de overheid ingrijpend kan optreden op het vlak van de problematiek van bouwvergunningen bij de verschillende draadloze operatoren, door centrale vergunningen toe te kennen binnen reglementair afgesproken kaders.

Verskillende actoren uit de sector stellen dat de uitbouw van het UMTS-netwerk in België nogmaals aantoont dat de verspreiding van bevoegdheden onder de lokale bevoegdheden tot ernstige vertragingen leidt. Ondanks verbeteringen in het laatste jaar, zijn er nog talloze moeilijkheden om tot een eenvoudige en systematische planning door de bestaande operatoren te komen.

Een vereenvoudiging van het proces en de stimulering en ondersteuning van zowel de operatoren als de lokale overheden, om uiteindelijk te komen tot een uniforme bouwvergunning die het mogelijk maakt om efficiënt wijzigingen, nieuwe installaties en uitbreidingen te realiseren, maakt breedbandtoepassingen versneld toegankelijk en bewerkstelligt een groei van de breedbandpenetratie in België.

Invoering van een label "multimediawoning"

Geïnspireerd op het Franse voorbeeld stellen wij voor om een label "multimediawoning" in te voeren dat waarborgt dat de nieuwgebouwde woningen zullen worden uitgerust (kokers of glasvezel) voor de installatie van een zeer snelle breedband.

Zo'n label zou kunnen worden vastgelegd voor kantoorgebouwen, of zelfs voor een industriezone die voorzien is op zeer snelle breedband.

1.6.3.5. Maatregelen voor toegangsmogelijkheden voor gebruikers: toestellen (devices)

Bijkomende doelgerichte acties ter bevordering van de groei van de pc-penetratie

Het Raadgevend Comité is van oordeel dat voornamelijk de beperkte groei in de hoeveelheid aangekochte pc's de verdere groei van breedband in België belemmert. Een vergelijking met het buitenland toont aan dat er in België relatief en absoluut minder pc's zijn voor eindgebruikers.

Initiatieven zoals "internet voor iedereen" zijn positief, maar verdienen een betere segmentering en meer efficiëntie.

Bijkomende initiatieven zoals pc-privéprojecten, fiscale maatregelen en eenvoudige, goedkope en risicoloze afbetalingsmogelijkheden hebben in Scandinavië en Nederland succesvolle resultaten opgeleverd.

Breedbandtoegang op publieke plaatsen

Niettegenstaande de dagelijkse groei van commerciële draadloze toegangspunten (hotspots) in het land door de respectieve vaste, draadloze en gespecialiseerde operatoren, blijft er een gebrek aan publiekelijk toegankelijke breedbandinternettoegangspunten.

Openbare overheidsinstellingen, bibliotheken, openbare instellingen en instellingen van publiek recht kunnen eenvoudig uitgerust worden met een lokale hotspot, die vrij toegankelijk is.

Elke bibliotheek moet gratis, bedraad en draadloos, internet ter beschikking stellen tegen het einde van 2008. Alle publieke instellingen die vrij toegankelijk zijn voor het publiek, zouden tegen het einde van 2009 ten minste één publieke hotspot moeten aanbieden.

De andere operatoren kunnen ze mee in hun aanbod opnemen.

Indien de overheid investeert in het ter beschikking stellen van breedbandinternet op publieke plaatsen dient erover gewaakt te worden dat het gratis ter beschikking stellen niet uitmondt in een oneerlijke concurrentie met operatoren die via investering dienen te overleven op een concurrerende markt.

Toegang tot breedbandtoepassingen via televisie stimuleren

Het stimuleren van toepassingen zoals video-on-demand en toepassingen van het type "eender waar, altijd" (anywhere, anytime) bevorderen in hoge mate het gebruik en de groei van breedbandverbindingen.

1.7. Bijlage

1.7.1. Bijkomende nota

Het ABVV wenst te preciseren dat zijn organisatie met de liberale visie van bepaalde paragrafen van het advies niet instemt.

ACV Transcom sluit zich aan bij deze precisering.

De problemen van de nodige investeringen voor de dekking van de gebieden die minder worden bediend worden niet door de markt opgelost. Voor deze gebieden (3.3.1, bv. fibre to the home) stelt het advies trouwens de tussenkomst voor van “de regering”.

Zoals Union Network International stelt het ABVV eerder voor om dit probleem op te lossen door breedband op te nemen in de universele dienstverlening van telecommunicatie.

Het OIVO treedt dit standpunt bij.

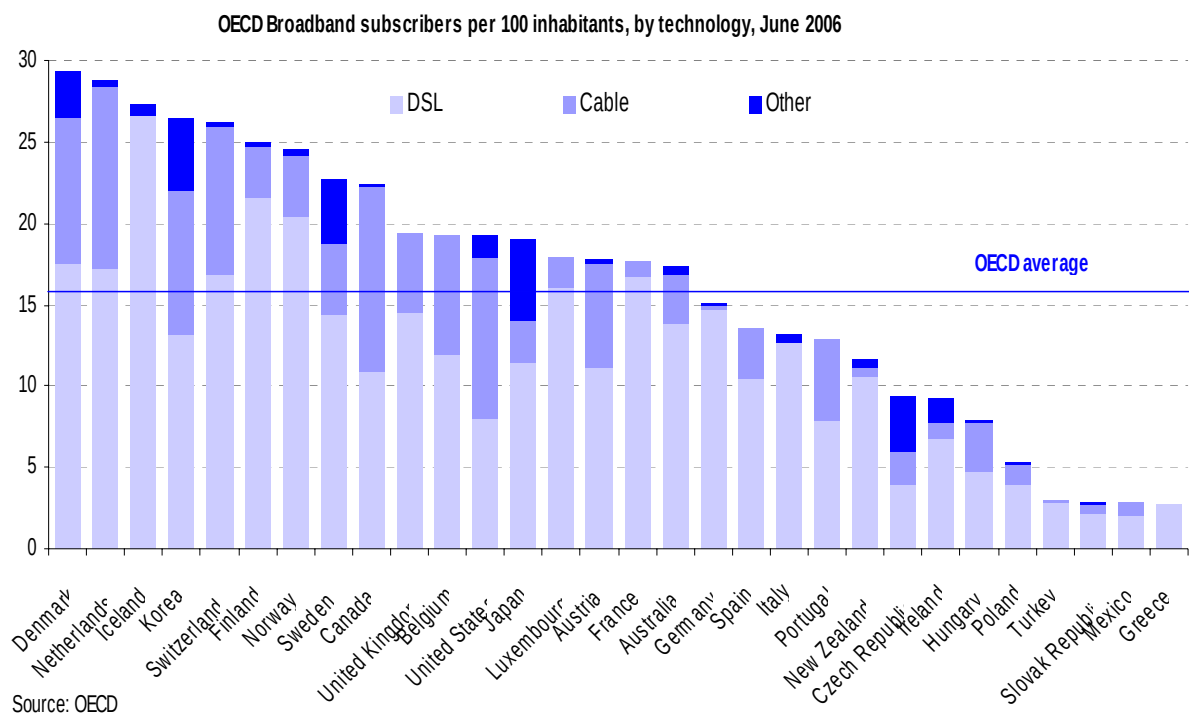
Test Aankoop is er eveneens voorstander van om de toegang tot breedband op te nemen in de universele dienstverlening.

Het ABVV is het niet eens met het gedeelte van de inleiding waarin wordt gesteld dat “ICT immers een van de belangrijkste productiviteits- en werkgelegenheidsfactoren voor de gehele economie is”. Het beschouwt dat het werkverlies dat door de evolutie van technologieën veroorzaakt wordt zowel bij de “incumbents” als bij de fabrikanten van hardware (Bell – Alcatel, ATEA – Siemens, ...), een verlies van duizenden jobs alleen al in België, niet wordt gecompenseerd door de creatie van werkgelegenheid die erdoor ontstaat.

Het ABVV en het OIVO betwisten de bewering onder punt 4.4 (Internet voor iedereen) die stelt: “De maximumprijs van deze configuraties (€ 850 voor een desktop en € 990 voor een laptop) is gezien de kwaliteit van de aan te bieden specificaties zeker 'laagdrempelig' te noemen.”

Daarbij wordt geen rekening gehouden met de minder begunstigden die alleen met werkloosheidsuitkeringen of een gehandicaptenbijslag moeten leven.

1.7.2. Internationale benchmarking – enkele feiten en gegevens



1.7.3. Huidige situatie in België – enkele feiten en gegevens (bron: FOD Economie – 08 nov. 2006)

(A)DSL

	België		Brussel		Vlaanderen		Wallonië	
	2005	2006	2005	2006	2005	2006	2005	2006
Alle huishoudens	29%	35%	30%	37%	28%	33%	30%	37%
Gezinssamenstelling								
één volwassene zonder kinderen	15%	21%	21%	28%	15%	19%	12%	19%
éénoudergezin	22%	29%	20%	32%	19%	29%	25%	27%
twee volwassenen zonder kinderen	22%	29%	32%	43%	21%	25%	22%	34%
twee volwassenen met kinderen	41%	49%	42%	47%	38%	46%	45%	55%
drie of méér volwassenen zonder kinderen	44%	53%	47%	53%	42%	51%	50%	56%
drie of méér volwassenen met kinderen	50%	60%	43%	45%	46%	60%	58%	64%
huishoudens zonder kinderen	24%	30%	27%	35%	24%	28%	23%	31%
huishoudens met kinderen	40%	48%	38%	43%	38%	47%	44%	51%
Bevolkingsdichtheid								
in dichtbevolkt gebied	27%	32%	30%	37%	25%	29%	28%	33%
in middelmatig bevolkt gebied	31%	39%			30%	37%	33%	43%
in dunbevolkt gebied	28%	36%			27%	26%	28%	36%

andere breedband (kabel, UMTS,..)

	België		Brussel		Vlaanderen		Wallonië	
	2005	2006	2005	2006	2005	2006	2005	2006
Alle huishoudens	12%	13%	8%	7%	18%	21%	2%	3%
Gezinssamenstelling								
één volwassene zonder kinderen	8%	8%	7%	6%	12%	13%	2%	2%
éénoudergezin	12%	12%	10%	8%	19%	21%	5%	4%
twee volwassenen zonder kinderen	9%	13%	6%	7%	13%	18%	2%	2%
twee volwassenen met kinderen	17%	19%	12%	8%	26%	29%	2%	3%
drie of méér volwassenen zonder kinderen	18%	19%	12%	16%	25%	27%	2%	3%
drie of méér volwassenen met kinderen	19%	16%	5%	11%	30%	24%	6%	4%
huishoudens zonder kinderen	10%	12%	7%	7%	16%	18%	2%	2%
huishoudens met kinderen	17%	17%	10%	8%	26%	27%	3%	4%
Bevolkingsdichtheid								
in dichtbevolkt gebied	13%	14%	8%	7%	19%	23%	3%	3%
in middelmatig bevolkt gebied	13%	13%			18%	18%	2%	3%
in dunbevolkt gebied	1%	2%			5%	34%	0%	1%

Percentage van alle huishoudens met minstens 1 persoon tussen 16 en 74 jaar

2. Advies over de algemene voorwaarden en modelcontracten Brutélé Internet en telefonie

2.1. Wettelijk kader

Artikel 108, § 3, van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie bepaalt dat de algemene voorwaarden en modelcontracten met betrekking tot elektronische-communicatiediensten op de website van de operator worden gepubliceerd na advies van de ombudsdienst en van het Raadgevend Comité voor de telecommunicatie.

Op basis van deze bepaling verstrekt het Raadgevend Comité het huidige advies.

Aangezien de opmerkingen van de ombudsdienst voortaan een advies op zich vormen op basis van voornoemd artikel 108 en op die manier integraal aan de operator worden meegedeeld, worden ze in dit advies niet hernomen.

2.2. Advies

Tijdens de plenaire vergadering van 4 april 2007 van het Raadgevend Comité voor de telecommunicatie formuleert het Comité de volgende opmerkingen betreffende de algemene voorwaarden Brutélé Internet en telefonie.

1. Artikel 3.3 voorziet in geval van laattijdige betaling na een aanmaning die als ingebrekestelling dient verwijlinteressen van 12%, met een minimum van 40 euro. Daarnaast dient 40 euro betaald te worden voor de administratieve kosten. Dit is overdreven. Het zou beter zijn om de wettelijke interestvoet te voorzien (6%).
2. Artikel 11 voorziet in een regeling in geval van wijziging van de algemene voorwaarden. Overeenkomstig artikel 108, §2, tweede lid van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie, dient eveneens voorzien te worden dat in geval van een tariefverhoging, de abonnee het recht heeft om zonder boete het contract op te zeggen uiterlijk de laatste dag van de maand die volgt op de ontvangst van de eerste factuur na de inwerkingtreding van de wijzigingen.
3. Het verdient aanbeveling om in de algemene voorwaarden op te nemen dat de operator ten minste één keer per jaar op de factuur aan de abonnee meldt welk voor hem het meest gunstige tariefplan is, rekening houdend met zijn gebruikspatroon (art. 110, § 4, van voornoemde wet van 13 juni 2005).

2.3. Toelichting door Brutélé

1. In verband met artikel 3.3: als Brutélé die clausule op die manier heeft geformuleerd, was dat om te vermijden dat op de abonnees een boetebeding werd toegepast dat gewoonlijk door de rechtbanken wordt aanvaard ten bedrage van 15% van de verschuldigde hoofdsom.

Om evenwel rekening te houden met de opmerking van het Comité, zal Brutélé voortaan de volgende formulering toepassen:

“ ... indien de aanmaning zonder gevolg blijft, is de klant de Intercommunale/Brutélé een verwijlinterest verschuldigd die berekend wordt tegen het tarief van 12% per jaar en die begint te lopen vanaf de datum van de voormelde aanmaning tot de dag van de volledige betaling. De klant moet bovendien een forfaitaire schadevergoeding betalen waarvan het bedrag overeenstemt met 15% van de verschuldigde hoofdsom met een minimum van € 40”.

Om bovendien na te leven wat wordt voorgeschreven in punt 15 van artikel 32 van de wet 14 juli 1991 betreffende de handelspraktijken en de voorlichting en bescherming van de consument, zal Brutélé in artikel 10 van de algemene voorwaarden het volgende lid invoegen: *“Behalve in geval van overmacht, zal de Intercommunale na ontvangst van een ingebrekestelling waaraan binnen 15 dagen geen gevolg is gegeven, aan de klant die voor niet-professionele doeleinden optreedt, een schadevergoeding moeten betalen gelijk aan 15% van het bedrag dat die laatste verschuldigd is voor de dienst die moet worden verleend door de Intercommunale, en die niet of incorrect is verleend wegens een bewezen verzuim van de Intercommunale.”*

Ten slotte behoudt Brutélé de verwijlinterest van 12% omdat dit doorgaans door de rechtbanken wordt aanvaard.

2. In verband met artikel 11 voegt Brutélé vanaf nu op het einde van artikel 11 het volgende lid toe: *“In geval van een tariefverhoging van onze telefonie- of internetdiensten heeft de klant het recht om zonder boete het contract op te zeggen uiterlijk de laatste dag van de maand die volgt op de ontvangst van de eerste factuur na de inwerkingtreding van de wijzigingen.”*
3. In verband met de toepassing van artikel 110, § 4, van de voormelde wet van 13 juni 2005 zal Brutélé ervoor zorgen dat in artikel 3.2 van de algemene voorwaarden zo spoedig mogelijk het volgende lid wordt toegevoegd: *“de Intercommunale verbindt er zich toe om wat de telefoniedienst betreft ten minste één keer per jaar op de factuur aan de klant te melden welk voor hem het meest gunstige tariefplan is, rekening houdend met zijn gebruikspatroon”.*

3. Advies over de algemene voorwaarden en het modelcontract ACN telefonie

3.1. Wettelijk kader

Artikel 108, § 3, van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie bepaalt dat de algemene voorwaarden en modelcontracten met betrekking tot elektronische-communicatiediensten op de website van de operator worden gepubliceerd na advies van de ombudsdienst en van het Raadgevend Comité voor de telecommunicatie.

Op basis van deze bepaling verstrekt het Raadgevend Comité het huidige advies.

Aangezien de opmerkingen van de ombudsdienst voortaan een advies op zich vormen op basis van voornoemd artikel 108 en op die manier integraal aan de operator worden meegedeeld, worden ze in dit advies niet hernomen.

3.2. Advies

Tijdens de plenaire vergadering van 4 april 2007 van het Raadgevend Comité voor de telecommunicatie formuleert het Comité de volgende opmerkingen betreffende de algemene voorwaarden ACN telefonie.

1. In artikel 4.4 wordt bepaald dat indien de klant zijn factuur niet betaalt, er automatisch en zonder aanmaning interesten en kosten worden aangerekend. Redelijkerwijs zou toch ten minste eerst een herinnering dienen verstuurd te worden geldend als ingebrekestelling.
2. Het verdient aanbeveling om in de algemene voorwaarden op te nemen dat de operator ten minste één keer per jaar op de factuur aan de abonnee meldt welk voor het hem het meest gunstige tariefplan is, rekening houdend met zijn gebruikspatroon (art. 110, § 4, van voornoemde wet van 13 juni 2005).

3.3. Toelichting door ACN

1. ACN heeft terdege kennis genomen van de opmerking van het Comité over artikel 4.4 en onderzoekt de kwestie samen met de dienst Financiën opdat zijn procedures aan die voorwaarde voldoen.
2. ACN neemt kennis van de aanbeveling van het Comité en onderzoekt die intern. ACN begrijpt echter dat de verplichte vermelding van het tariefplan dat voor de consument het gunstigst is op grond van zijn gebruikspatroon, enkel op de factuur van de klant moet staan en niet op het contract zelf.

4. Advies over de begroting 2007 van de Ombudsdienst voor telecommunicatie

4.1. Inleiding

Artikel 45bis, § 7, van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven schrijft voor: “De ombudsmannen leggen elk jaar het ontwerp van begroting van de Ombudsdienst voor telecommunicatie ter advies voor aan het Raadgevend Comité voor de telecommunicatie”.

4.2. Advies

In de plenaire vergadering van 13 juni 2007 heeft het Raadgevend Comité voor de telecommunicatie zonder voorbehoud de als bijlage opgenomen begroting 2007 van de Ombudsdienst voor telecommunicatie goedgekeurd.

Het Comité verzoekt de ombudsdienst wel om in de toekomst bij het ontwerp van begroting een korte toelichting op papier te voorzien om belangrijke evoluties in de begroting te verduidelijken.

5. Advies over de algemene voorwaarden en modelcontracten “Proximus abonnement” en de algemene voorwaarden “Pay&Go”

5.1. Wettelijk kader

Artikel 108, § 3, van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie bepaalt dat de algemene voorwaarden en modelcontracten met betrekking tot elektronische-communicatiediensten op de website van de operator worden gepubliceerd na advies van de ombudsdienst en van het Raadgevend Comité voor de telecommunicatie.

Op basis van deze bepaling verstrekt het Raadgevend Comité het huidige advies.

Aangezien de opmerkingen van de ombudsdienst voortaan een advies op zich vormen op basis van voornoemd artikel 108 en op die manier integraal aan de operator worden meegedeeld, worden ze in dit advies niet hernomen.

5.2. Advies

Tijdens de plenaire vergadering van 2007 van het Raadgevend Comité voor de telecommunicatie formuleert het Comité de volgende opmerkingen betreffende de algemene voorwaarden “Proximus abonnement”.

1) Artikel 11.2.3 bepaalt: “...Voor professionele klanten (rechtspersoon onderworpen aan BTW, handelaars, ambachtslui, vrije beroepen, administratie en gelijkgestelde entiteiten) is de hierboven beschreven vergoeding niet geplafonneerd. Bovendien is de klant een vergoeding verschuldigd die overeenstemt met 75% van het gemiddelde bedrag van de gesprekken die de laatste 3 maanden werden gefactureerd (facturen afgesloten op het moment van de opzegging), vermenigvuldigd met het aantal resterende maanden, evenals een forfaitaire schadevergoeding van € 50 per kaart voor de administratiekosten veroorzaakt door de voortijdige opzegging.”

Door deze bepaling heeft Proximus enige tijd geleden een verhoogde opzeggingsvergoeding ingevoerd voor professionele klanten in geval van een contract van bepaalde duur. Deze opzeggingsvergoeding is niet geplafonneerd en omvat:

- de totaliteit van de abonnementsgelden en forfaits tot einde termijn, vermeerderd met;
- 75% van de gemiddelde tijdens de laatste 3 maanden gefactureerde communicatiekosten tot het einde van de contractstermijn, vermeerderd met ;
- een forfaitaire schadevergoeding van € 50 per simkaart voor administratiekosten.

De combinatie van deze elementen (en in het bijzonder de vergoeding voor communicatiekosten en de forfaitaire vergoeding voor administratiekosten per simkaart) leidt tot een zeer hoge vergoeding, waarbij men zich de vraag kan stellen of deze niet buitensporig is. Immers, ondanks dat het begrijpelijk is dat een contract van bepaalde duur berekend is op bepaalde kosten en inkomsten en

dat een voortijdige verbreking hiervan tot een schadevergoeding leidt, is de vergoeding erg hoog - daar waar Proximus geen diensten meer moet leveren en er dus geen tegenprestatie vanwege Proximus tegenover staat.

Overigens is het bedrag van de communicatiekosten, dat deel uitmaakt van de opzeggingsvergoeding, niet voorzienbaar bij het sluiten van de overeenkomst. Bijgevolg stemt het bedrag van de verschuldigde opzeggingsvergoeding niet overeen met de potentiële schade zoals die op het ogenblik van de contractsluiting door de partijen kon worden voorzien. Meer bepaald lijkt alles lijkt erop te wijzen dat het bedrag van opzeggingsvergoeding hoger is dan de geleden schade en dat de bedoelde clause van artikel 11.2.3 een ongeoorloofd “boetebeding” vormt in plaats van een schadevergoeding (aangezien zij geen louter schadevergoedend karakter heeft).

De clause in kwestie kan er in de praktijk toe leiden dat professionele klanten die wensen over te stappen naar een concurrerend aanbod de facto afgeremd worden door de hoge opzeggingsvergoeding die door Proximus aangerekend wordt. Op die manier bindt Proximus deze klanten dus voor lange tijd aan zich. Dit staat op gespannen voet met het mededingingsrecht, aangezien het verboden is voor een operator met een dominante positie om afnemers voor lange tijd (bepaalde rechtspraak meldt een max. termijn van 18 maanden) exclusief aan zich te binden.

2) Het verdient aanbeveling om in de algemene voorwaarden op te nemen dat de operator ten minste één keer per jaar op de factuur aan de abonnee meldt welk voor hem het meest gunstige tariefplan is, rekening houdend met zijn gebruikspatroon (art. 110, § 4, van voornoemde wet van 13 juni 2005).

Sommige leden van het Comité maken een opmerking over de vereiste van opzegging per aangetekende brief voorzien in artikel 1.6 van de algemene voorwaarden. De derde alinea van dit artikel bepaalt dat bij een wijziging van de algemene voorwaarden de klant het contract zonder boete kan opzeggen via een aangetekende brief. Deze regeling is gebaseerd op artikel 108, §2, eerste lid, van voornoemde wet van 13 juni 2005. In de wet wordt echter geen vormvereiste opgelegd. In principe dient men dus vrij de vorm te kunnen kiezen waaronder dit gebeurt. Het is natuurlijk op het vlak van bewijs aangewezen dat men enig spoor van de opzeg heeft, maar dit kan ook met een gewone brief of e-mail. Het is niet in overeenstemming met het belang van de klant dat door de betrokken wetsbepaling nagestreefd wordt, om hier de vereiste van een aangetekende brief aan toe te voegen. Deze vereiste zou dus geschrapt moeten worden.

5.3. Toelichting door Proximus

1. Schadevergoeding voor opzegging (art. 11.2.3)

Proximus wil het Raadgevend Comité ervan op de hoogte brengen dat het alleen de forfaitaire schadevergoeding van € 50 per simkaart toepast voor administratieve kosten alsook het totaal van de nog te vervallen abonnementsgelden. Hoewel ze wordt vermeld in die algemene voorwaarden, wordt de schadevergoeding die 75% dekt van het gemiddelde bedrag van de gesprekken die de laatste 3 maanden werden gefactureerd, niet toegepast, omdat Proximus die niet eist.

Proximus rechtvaardigt zich als volgt voor de eerste twee bedragen:

- de € 50 administratieve kosten dekken de kosten die Proximus oploopt tijdens een deactivering: kosten van de administratieve persoon die het dossier volgt, operationele kosten, ...
- het totaal van de nog te vervallen abonnementsgelden dekt het feit dat wanneer de klant zich verbindt voor een contract van bepaalde duur, hij gedurende een aantal maanden een aanbieding heeft genoten. Het zou niet normaal zijn dat een klant die gedurende een aantal maanden een zeer aantrekkelijke aanbieding geniet, Proximus kan verlaten zonder de rest van de maandelijkse bedragen eraan te moeten betalen, want de berekening en de ontwikkeling van een aanbieding is gebaseerd op het feit dat de klant na afloop van de aanbieding nog een aantal maanden bij Proximus zal blijven, omdat hij een contract van bepaalde duur heeft ondertekend.

Proximus neemt terdege kennis van uw opmerkingen en bestudeert momenteel, omwille van een grotere transparantie en uniformisering voor zijn zakelijke klanten, de mogelijke herziening van de clausule met betrekking tot de schadevergoedingen voor opzegging. Als er een dergelijke wijziging zou plaatsvinden, zal ze in het voordeel van de professionele klant zijn.

2. Vermelding van het meest gunstige tariefplan

Wanneer Proximus zijn algemene voorwaarden opnieuw zal wijzigen, zal het een nieuwe clausule in zijn verplichtingen opnemen, waarin het zich ertoe verbindt om ten minste een keer per jaar op de factuur van zijn abonnee het meest gunstige tariefplan voor de klant te vermelden op basis van zijn gebruikspatroon.

Wat betreft de opmerking over artikel 1.6, verklaart Proximus dat het ook niet verboden wordt door de wet om een aangetekende brief als voorwaarde te stellen. Het is van mening dat het de vrijheid heeft om een bepaald middel voor de opzegging op te leggen. Bovendien is Proximus van mening dat de aangetekende brief zijn klant een bewijs levert van zijn vraag tot opzegging, wat niet het geval zou zijn indien deze verstuurd werd per gewone brief.

6. Advies over de wijziging van de algemene voorwaarden Belgacom Telefoondienst

6.1. Wettelijk kader

Artikel 108, § 3, van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie bepaalt dat de algemene voorwaarden en modelcontracten met betrekking tot elektronische-communicatiediensten op de website van de operator worden gepubliceerd na advies van de ombudsdienst en van het Raadgevend Comité voor de telecommunicatie.

Op basis van deze bepaling verstrekt het Raadgevend Comité het huidige advies.

Aangezien de opmerkingen van de ombudsdienst voortaan een advies op zich vormen op basis van voornoemd artikel 108 en op die manier integraal aan de operator worden meegedeeld, worden ze in dit advies niet hernomen.

6.2. Advies

Tijdens de plenaire vergadering van 19 december 2007 van het Raadgevend Comité voor de telecommunicatie formuleert het Comité de onderstaande opmerkingen betreffende de wijziging van de algemene voorwaarden Belgacom Telefoondienst. Daarnaast wijst het Comité op het advies van de Commissie voor Onrechtmatige Bedingen van 29 maart 2006 over de algemene voorwaarden van de exploitanten van vaste telefoondiensten. Dit advies is te vinden op de website van de FOD Economie, onder “Bescherming consument”, “Inhoud”, “Raad voor het Verbruik en Commissies”, “Andere adviesorganen”, “Commissie voor Onrechtmatige Bedingen”, “Uitgebrachte adviezen”.

- voorafgaand onderdeel “Algemeen”

Wat dit gedeelte betreft wenst het Comité zijn opmerking te herhalen gemaakt in het advies van 29 maart 2006 over de wijziging van de algemene voorwaarden van de Belgacom Telefoondienst: “Dit onderdeel vermeldt in de vierde alinea dat een aantal documenten die het contract vormen, kunnen worden verkregen in alle diensten van Belgacom toegankelijk voor het publiek of door te bellen naar de klantendienst. Dit is in strijd met art. 30 van de Handelspraktijkenwet dat bepaalt dat de kenmerken van de dienst en de verkoopsvoorwaarden de consument ten laatste op het ogenblik van de verkoop moeten worden meegedeeld.”

- art. 5

Dit artikel handelt over de mogelijkheid tot kosteloze opzegging door de klant bij wijziging van de algemene voorwaarden. Er wordt bepaald dat de opzegging dient te gebeuren met een aangetekende brief of door een persoonlijke melding in een Belgacom verkooppunt. Deze regeling is gebaseerd op artikel 108, § 2, van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie. In de wet wordt echter geen vormvereiste aan de opzeg verbonden.

In principe dient men dus vrij de vorm te kunnen kiezen waarin de opzeg gebeurt. Het is natuurlijk op het vlak van bewijs aangewezen dat men enig spoor van de opzeg heeft, maar dit kan ook met een gewone brief of e-mail. Het is niet in overeenstemming met het belang van de klant dat door de betrokken wetsbepaling nagestreefd wordt, om vormvereisten op te leggen. Deze zouden dus geschrapt moeten worden.

- art. 25

Dit artikel handelt over registratie van gegevens met betrekking tot klanten. Er worden een aantal doeleinden opgesomd waarvoor deze gegevens kunnen verwerkt worden. Hieraan worden marketingdoeleinden toegevoegd. Dit is in strijd met artikel 122, § 3 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie aangezien in dat geval voorafgaand aan de verwerking van de gegevens toestemming van de klant vereist is (2°).

- art. 60, 3e alinea

Hierin wordt voor bepaalde facturen een betalingstermijn van drie werkdagen vanaf de verzending ervan opgelegd. Het gaat om tussentijdse facturen die niet door de klant werden gevraagd of verzoeken tot betaling van een voorschot op een factuur (zie art. 55). Bij niet-betaling binnen deze drie werkdagen wordt de telefoondienst beperkt tot een minimumdienst (art. 68, § 1, 4e alinea). Zelfs onder de bijzondere omstandigheden van art. 55 is drie werkdagen vanaf de verzending een onredelijk korte betalingstermijn voor de klant.

- art. 62, 3e alinea

In deze bepaling wordt aangegeven wanneer verwijlinteresten verschuldigd zijn door de klant in geval van laattijdige betaling. Hiertegenover staat geen beding dat voorziet in een vergoeding voor de klant wanneer Belgacom niet voldoet aan zijn verbintenis. Deze bepaling is in strijd met art. 32.15 van de Handelspraktijkenwet van 14 juli 1991 dat bepaalt dat onrechtmatig is het beding dat ertoe strekt het bedrag vast te leggen van de vergoeding verschuldigd door de consument die zijn verplichtingen niet nakomt, zonder in een gelijkwaardige vergoeding te voorzien ten laste van de verkoper die in gebreke blijft.

- art. 73, § 1

Hierin wordt bepaald dat bij beëindiging van het contract door de klant voor het verstrijken van het eerste jaar een opzegvergoeding dient betaald te worden gelijk aan de abonnementsgelden verschuldigd tot aan de vervaldag van het contract. Deze bepaling vormt een onrechtmatig beding in de zin van art. 31.1 van de Handelspraktijkenwet aangezien ze een kennelijk onevenwicht schept tussen de rechten en de plichten van de partijen. Het voordeel dat Belgacom bekomt ten gevolge van de vroegtijdige opzeg van de klant, staat immers kennelijk niet in verhouding tot de schade die Belgacom kan lijden door de vroegtijdige opzeg.

6.3. Toelichting door Belgacom

Samen met de adviesaanvraag werd door Belgacom een algemene toelichting verstrekt bij de wijzigingen van de algemene voorwaarden. Deze toelichting vormt de bijlage van het huidige advies. De reactie van Belgacom specifiek voor wat betreft de opmerkingen van het Comité wordt hieronder weergegeven.

- voorafgaand onderdeel “Algemeen”

Het Comité herhaalt hierbij zijn opmerking gemaakt in zijn advies van 29 maart 2006. Hierbij refereert Belgacom dan ook aan de reactie die zij toen meedeelde hieromtrent. Belgacom wenst nog te preciseren dat sindsdien de samenvatting van de algemene voorwaarden Telefoondienst ook nog systematisch verschijnt op de “welkom” brief die systematisch gestuurd wordt naar de klant.

- art. 5

Belgacom is een andere mening toegedaan dan het Comité: de wet bepaalt inderdaad geen vormvereiste voor deze kosteloze opzegging door de klant bij wijziging van de algemene voorwaarden maar verbiedt er ook geen zodat Belgacom van mening is dat deze bepaling conform is met artikel 108, § 2, van de wet van 13 juni 2005.

- art.25

Het Comité is van oordeel dat dit artikel strijdig is met artikel 122, § 3 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie (WEC) aangezien in dat geval voorafgaand aan de verwerking van de gegevens voor marketing doeleinden, toestemming van de klant vereist is. Belgacom is een andere mening toegedaan.

De WEC bepaalt dat de klant zijn toestemming moet geven voor de verwerking van zijn verkeersgegevens voor marketingdoeleinden. De WEC geeft een definitie van het begrip "toestemming" in artikel 122, § 3, 2°, tweede lid: "Onder toestemming voor de verwerking in de zin van dit artikel wordt verstaan de vrije, specifieke en op informatie berustende wilsuiting waarmee de betrokkene of zijn wettelijke vertegenwoordiger aanvaardt dat verkeersgegevens die op hem betrekking hebben worden verwerkt."

Deze definitie vereist geenszins een expliciete *opt-in*-toestemming. De klant die geïnformeerd is over het gebruik van zijn gegevens voor direct marketing en over de mogelijkheid om zich hiertegen te verzetten (*opt-out*-recht) en die geen gebruik gemaakt heeft van zijn *opt-out*-recht, heeft zijn impliciete toestemming gegeven. Deze toestemming is een vrije, specifieke en op informatie berustende wilsuiting. Een wilsuiting kan volgens de rechtsleer immers ook blijken uit een niet-handelen. Belgacom heeft dus wel degelijk de toestemming van zijn klanten om hun gegevens te gebruiken voor direct marketing. De gegevens van klanten die hun toestemming niet hebben gegeven, d.w.z. de klanten die een *opt-out* gedaan hebben en op de antimarketinglijst ingeschreven zijn, worden door Belgacom niet gebruikt voor direct marketing.

- art. 60, 3e alinea

Wat betreft deze opmerking van het Comité over de betalingstermijn voor de klant licht Belgacom het volgende toe. Facturen met een dergelijke korte betalingstermijn worden in de praktijk slechts in uitzonderlijke gevallen verstuurd. Deze tussentijdse facturen worden inderdaad enkel verstuurd in het specifieke geval van een sterk stijgend verbruik en voor zover Belgacom de klant niet telefonisch voorafgaandelijk heeft kunnen bereiken (er wordt inderdaad telkens eerst geprobeerd om de klant telefonisch te bereiken). Er wordt in dit geval een tussentijdse factuur opgestuurd samen met een begeleidende brief. In geval van niet betaling wordt de lijn in minimumdienst geplaatst. Dit is echter ook en vooral in het voordeel van de klant die misschien niet altijd op de hoogte is van bepaald verkeer dat wordt gedaan vanuit zijn aansluiting. Belgacom is dan ook niet bereid om deze uitzonderlijke procedure te wijzigen.

- art.62, 3e alinea

Het Comité is van mening dat deze bepaling in strijd is met art. 32.15 van de Handelspraktijkenwet van 14 juli 1991 dat bepaalt dat het beding dat ertoe strekt het bedrag vast te leggen van de vergoeding verschuldigd door de consument die zijn verplichtingen niet nakomt, zonder een gelijkwaardige vergoeding te voorzien ten laste van de verkoper die in gebreke blijft, onrechtmatig is. Welnu, de verplichting van de klant bestaat in de betaling van zijn factuur, waarbij er, conform de wet van 20 december 2002, bepaald wordt welke vergoeding betaald dient te worden indien de klant zijn factuur niet tijdig betaalt. Het Comité zal ook gemerkt hebben dat de bepaling geldt voor het niet-betwiste bedrag van de factuur.

Voor de verplichtingen van Belgacom zoals de aansluiting van de klant en de opheffing van de storing bepalen de algemene voorwaarden een vergoeding ten laste van Belgacom in geval van niet nakoming, zodat er geen sprake kan zijn van een onrechtmatig beding.

- art. 73, § 1

Het Comité is van mening dat deze clause die bepaalt dat bij beëindiging van het contract door de klant vóór het verstrijken van het eerste jaar een opzegvergoeding dient betaald te worden gelijk aan de abonnementsgelden verschuldigd tot aan de vervaldag van het contract, een onrechtmatig beding uitmaakt. Wij merken op dat deze clause reeds toegepast wordt sinds de versie van de Algemene voorwaarden van 30/09/2006 en dat Belgacom reeds deze stelling van het Comité betwistte (zie advies van het Comité van 27 september 2006 over de wijziging van de algemene voorwaarden "Telefoondienst" van Belgacom).

Toelichting door Belgacom bij de wijziging van de algemene voorwaarden Telefoondienst

De voornaamste wijzigingen worden hieronder vermeld:

Art. 3 – Inwerkingtreding en duur van het contract: het contract voor elke nieuwe aansluiting wordt gesloten voor een beginduur van één (1) jaar. Op de vervaldatum wordt het contract stilzwijgend verlengd voor onbepaalde duur. De klant kan dan het contract opzeggen op ieder ogenblik mits een opzegtermijn van 1 maand wordt toegepast volgens de modaliteiten van artikel 73.

In de vorige bepalingen werd slechts een opzegtermijn van minimaal 7 dagen opgelegd.

Art. 73 – Opzegging door de klant: in § 1 werd de volgende clausule verwijderd: “De abonnementsgelden voor de facturatie periode die nog niet afgelopen is op het ogenblik dat de opzeggingstermijn afloopt, blijven verschuldigd. In geval deze abonnementsgelden reeds betaald zijn, worden zij niet pro-rata terugbetaald. In geval zij nog niet betaald zijn, moet de klant ze nog voor het geheel betalen.”

In de nieuwe bepalingen staat dus dat de abonnementsgelden slechts verschuldigd zijn tot aan het verstrijken van de opzegtermijn. De abonnementsgelden betaald voor een periode die deze opzegtermijn overschrijdt, zullen dus pro rata worden terugbetaald. Wanneer de opzegtermijn van 1 maand niet wordt nageleefd, zullen de abonnementsgelden verschuldigd blijven pro rata van het aantal dagen dat de opzegtermijn niet werd nageleefd.

Art. 59 – Betwisting van de factuur - Om ontvankelijk te zijn bij Belgacom dienen klachten met betrekking tot de gefactureerde bedragen voortaan binnen de twee maanden na de datum van opstelling van de factuur ingediend te worden, onverminderd de uitoefening van andere beroepsmogelijkheden. (voordien 3 maanden)

Art. 70, § 1 – Schorsing en opzegging door Belgacom: De verplichting van minimumdienst geldt niet in geval het een nieuwe klant betreft die binnen de vastgelegde termijn geen gevolg geeft aan de herinnering van de eerste factuur, of in geval van systematisch te laat betaalde facturen, met name wanneer de klant binnen een periode van 12 maanden reeds het stelsel van minimumdienst heeft genoten.

Het gaat hier over uitsluiting van bepaalde soorten klanten van de minimumdienst, conform de wettelijke bepaling (art. 17, § 2, van de bijlage bij de wet van 13/6/2005).

Deze wijzigingen zullen worden aangevuld met enkele verduidelijkingen (onvolledige lijst):

Art. 17 - Wijziging en schorsing van de prestaties: Voor zover de wijziging in het nadeel van de klant is, zal Belgacom zijn cliënteel zo snel mogelijk hiervan informeren met alle aangewezen middelen. Behalve in geval van overmacht, informeert Belgacom zijn cliënteel minstens zes maanden op voorhand over elke verandering die de vervanging of de aanpassing van bepaalde eindapparaten noodzaakt. De klant die deze wijziging niet aanvaardt, kan het contract beëindigen overeenkomstig artikel 5.

Art. 20 en 21.2. De familienaam, de eerste letter van de voornaam, het aansluitingsadres en het telefoonnummer worden gratis vermeld in de Witte Gids en in het bestand van de Inlichtingendienst zoals ze werden meegedeeld door uw telecomoperator.

Art. 62 en 63 - Betalingsmodaliteiten: Het verstrijken van de betalingstermijn vermeld in de herinnering stelt de klant van rechtswege in gebreke. Bij niet-betaling op de vervaldag van de factuur zijn, op het niet-betwiste totaalbedrag van de factuur, verwijlinteressen verschuldigd, berekend voor de consumenten tegen de wettelijke interestvoet vermeerderd met drie procent en voor de niet-consumenten tegen de interestvoet zoals bepaald in de wet van 2 augustus 2002 betreffende de bestrijding van betalingsachterstand bij handelstransacties.

Bij het verstrijken van de in de aanmaning vermelde betalingstermijn, worden alle al dan niet vervallen facturen onmiddellijk en zonder ingebrekestelling opeisbaar.

Wanneer Belgacom de invordering van de schulden aan een derde uitbesteedt, zal er aan de klant een bedrag, zoals opgenomen in de prijslijst, aangerekend worden. Op dezelfde manier, als de klant - persoon die zijn aansluiting uitsluitend voor niet-beroepsmatige doeleinden gebruikt - een schuldvordering heeft ten aanzien van Belgacom, zal hij recht hebben op ditzelfde bedrag in het geval waar Belgacom in gebreke zou blijven de terugbetalingsopdracht te geven na de vraag van de klant.

In dit artikel wordt nu een onderscheid gemaakt tussen de klanten naargelang het gaat over particulieren (consumenten) of professionelen – onderneming/vrij beroep/zelfstandige (niet-consumenten). Bovendien wordt bepaald dat de consument die een schuldvordering heeft ten aanzien van Belgacom, recht heeft op dezelfde vergoeding in geval van niet-terugbetaling binnen de vooropgestelde termijn door Belgacom.

Art. 78 en 79 – Afschaffing van de arbitrageprocedure bij de Ombudsdienst.

7. Advies over de wijziging van de algemene voorwaarden Telenet Mobile, Telenet Internetdiensten en Telenet Telefoondiensten

7.1. Wettelijk kader

Artikel 108, § 3, van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie bepaalt dat de algemene voorwaarden en modelcontracten met betrekking tot elektronische-communicatiediensten op de website van de operator worden gepubliceerd na advies van de ombudsdienst en van het Raadgevend Comité voor de telecommunicatie.

Op basis van deze bepaling verstrekt het Raadgevend Comité het huidige advies.

Aangezien de opmerkingen van de ombudsdienst voortaan een advies op zich vormen op basis van voornoemd artikel 108 en op die manier integraal aan de operator worden meegedeeld, worden ze in dit advies niet hernomen.

7.2. Advies

Tijdens de plenaire vergadering van 19 december 2007 van het Raadgevend Comité voor de telecommunicatie formuleert het Comité de onderstaande opmerkingen betreffende de wijziging van de algemene voorwaarden Telenet Mobile, Telenet Internetdiensten en Telenet Telefoondiensten. Daarnaast wijst het Comité op het advies van de Commissie voor Onrechtmatige bedingen van 11 juni 2002 over de algemene voorwaarden voor abonnementen voor mobiele telefonie en van 29 maart 2006 over de algemene voorwaarden van de exploitanten van vaste telefoondiensten. Deze adviezen zijn te vinden op de website van de FOD Economie, onder “Bescherming consument”, “Inhoud”, “Raad voor het Verbruik en Commissies”, “Andere adviesorganen”, “Commissie voor Onrechtmatige Bedingen”, “Uitgebrachte adviezen”.

Algemeen

Het woord “factuur” wordt overal veranderd in het woord “aanrekening” wanneer het consumenten betreft. Het kan niet de bedoeling zijn zich van zijn verplichtingen te ontdoen voorzien in Hoofdstuk III “Bescherming van de eindgebruikers” van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie.

Telenet Mobile

Art. 2.4.1 en 5.6

Het Comité stelt vast dat deze artikelen onveranderd zijn gebleven. In een vorig advies van het Comité van 27 september 2006 over “Telenet Mobile” engageerde Telenet zich nochtans om

- in art. 2.4.1 verwijzingen naar het wezenlijk beïnvloeden van het gebruik van de dienst door de klant te schrappen om de bepaling in overeenstemming te brengen met art. 108, § 2, van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie;
- in art. 5.6.1 “na aanmaning” op te nemen in plaats van zonder herinnering het te betalen bedrag te verhogen.

Telenet Internetdiensten

Aan het einde van de tekst wordt een gedeelte m.b.t. “Telenet TISP (Internet Security Pack)” toegevoegd. In punt 2 is sprake van de verschuldigde vergoeding hiervoor. Het Comité stelt zich de vraag hoe dit te rijmen is met art. 114, vierde lid, van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie waar sprake is van een kosteloze dienst.

Art. 8 Telenet Internetdiensten en art. 21 Telenet Telefoondiensten

Voor deze bepalingen verwijst het Comité naar zijn advies van 26 september 2007 over de wijziging van de algemene voorwaarden Telenet Internetdiensten en Telenet Telefoondiensten. Hiermee werd reeds gedeeltelijk rekening gehouden maar de verwijzing naar het wezenlijk beïnvloeden van het gebruik van de dienst is nog niet overal geschrapt. Het Comité verwijst ook naar zijn opmerking omtrent de opzegtermijn van 10 dagen. Het noteert echter dat deze opmerking pas ontvangen werd door Telenet nadat onderhavige voorwaarden reeds ter advies waren ingediend.

7.3. Toelichting door Telenet

Voor wat betreft de algemene opmerking in verband met de wijziging van “Factuur” naar “Aanrekening” in de algemene voorwaarden:

De wijziging van “factuur” naar “aanrekening” betekent voor de klant enkel een andere naam. De inhoud van de aanrekening is op het vlak van het verstrekken van een gratis en gespecificeerde basisfactuur (enkel de benaming is anders) volledig conform; er werd hieraan niets gewijzigd.

De wijziging is enkel voor Telenet van belang: bij aanrekeningen dient Telenet de btw te betalen wanneer de klant effectief heeft betaald. Bij facturen dient de btw betaald te worden van zodra de factuur opgemaakt is.

Er zijn dus enkele inhoudelijke verschillen tussen een aanrekening en factuur, maar niet op het vlak van specificatie zoals voorzien in de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie.

Telenet Mobile

Het niet aangepast zijn van de artikelen 2.4.1 en 5.6 van Telenet Mobile berust op een vergissing die inmiddels is rechtgezet. Telenet verstrekt aan het Comité de actuele versie van de algemene voorwaarden waaruit blijkt dat wel degelijk rekening werd gehouden met de opmerkingen. Deze versie vormt een bijlage bij dit advies.

Telenet Internetdiensten

Het Comité meent dat het aanrekenen van een vergoeding voor het Telenet Internet Security Pack niet conform is met de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie.

Het Telenet Internet Security Pack is een betalende optie op het internetabonnement waarop de klanten zich geheel vrijblijvend kunnen abonneren. Het biedt de klanten onder meer antivirus en antispambescherming op de mailbox, PC en op het internet.

Naast deze betalende optie is er een gratis antispam en antivirusbescherming op de mailbox, zoals vereist door de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie. Dit wordt standaard aangeboden en toegepast naar alle internetklanten.

Art. 8 Telenet Internetdiensten en art. 21 Telenet Telefoondiensten:

Inmiddels werd door Telenet de verwijzing naar het wezenlijk beïnvloeden van de dienst overal geschrapt, alsook de opzegtermijn van 10 dagen. Ter illustratie hiervan verstrekt Telenet aan het Comité de aangepaste versies van de algemene voorwaarden Internetdiensten en Telefoondiensten die bijlagen bij dit advies vormen.

8. Advies over de wijziging van de algemene voorwaarden Telenet Internetdiensten en Telenet Telefoondiensten

8.1. Wettelijk kader

Artikel 108, § 3, van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie bepaalt dat de algemene voorwaarden en modelcontracten met betrekking tot elektronische-communicatiediensten op de website van de operator worden gepubliceerd na advies van de ombudsdienst en van het Raadgevend Comité voor de telecommunicatie.

Op basis van deze bepaling verstrekt het Raadgevend Comité het huidige advies.

Aangezien de opmerkingen van de ombudsdienst voortaan een advies op zich vormen op basis van voornoemd artikel 108 en op die manier integraal aan de operator worden meegedeeld, worden ze in dit advies niet hernomen.

8.2. Advies

Tijdens de plenaire vergadering van 26 september 2007 van het Raadgevend Comité voor de telecommunicatie formuleert het Comité de volgende opmerkingen betreffende de wijziging van de algemene voorwaarden Telenet Internetdiensten en Telenet Telefoondiensten.

Artikel 8 Internetdiensten en artikel 21 Telefoondiensten

Deze artikelen zijn niet in overeenstemming met artikel 108, § 2, van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie. De klant dient in ieder geval verwittigd te worden bij een wijziging van de algemene voorwaarden en niet enkel “indien deze wijziging uw gebruik van de Internetdienst (art. 8.1 Internetdiensten) / Telefoondienst (art. 21.1 Telefoondiensten) beïnvloedt”. Het enige criterium hierbij kan zijn een zinvolle interpretatie van het begrip “wijziging” namelijk het beïnvloeden van de overeenkomst. Dit geldt ook voor de mogelijkheid tot kosteloze opzegging (art. 8.2 Internetdiensten en 21.1 Telefoondiensten). Doorheen deze bepalingen dienen dus verwijzingen naar het beïnvloeden van het gebruik van de dienst door de klant geschrapt te worden.

De wet voorziet bij de mogelijkheid tot kosteloze opzegging voor de klant geen opzegtermijn. De bepaling “mits het naleven van een opzegtermijn van 10 dagen” dient dus geschrapt te worden in art. 8.2 Internetdiensten en art. 21.1 Telefoondiensten.

Bovendien behoort overeenkomstig voornoemd artikel 108 de verwittiging bij een wijziging van de algemene voorwaarden steeds minstens één maand vooraf te gebeuren en is verwittiging achteraf wegens “hoogdringendheid” (art. 8.1 Internetdiensten en 21.1 Telefoondiensten) niet toegestaan.

Ook in het geval van prijswijziging is een verwittiging nodig. Dit is nog niet vermeld in art. 21.2 Telefoondiensten.

In de Franse versie van artikel 8.2 Internetdiensten staat een bepaling die in de Nederlandse versie niet voorkomt, namelijk “ou avec une modification des conditions de prix”. Deze bepaling wordt best geschrapt aangezien het geval van prijswijziging geregeld wordt in artikel 8.3.

8.3. Toelichting door Telenet

De toevoeging door Telenet in de zin van "indien deze wijziging uw gebruik van de dienst beïnvloedt" was ingegeven om praktische redenen. Niet elke wijziging, in de zin bv. van taalkundige aanpassing of verduidelijking is noodzakelijk om kenbaar te maken aan de klanten. Dit zou om verwarring vragen.

Telenet is bereid deze zin als volgt aan te passen: "U wordt één maand voorafgaand aan de inwerkingtreding van de wijziging op de hoogte gebracht."

De zin "Bij hoogdringendheid wordt u niet later dan één week na de verandering op de hoogte gebracht, zonder dat deze aanleiding geeft op enige vergoeding." zal ook verwijderd worden.

Wat betreft verwittiging bij prijswijziging is Telenet bereid in art. 21.2 de zin “U wordt één maand voorafgaand aan de inwerkingtreding van de wijziging op de hoogte gebracht.” in te voegen na de bestaande zin “Telenet kan te allen tijde de Prijsvoorwaarden wijzigen”.

Wat betreft de opmerking over de toevoeging door Telenet in zijn algemene voorwaarden van de opzegtermijn van 10 dagen: Telenet is bereid dit aan te passen en aldus de opzegtermijn in geval van wijzigingen van de algemene voorwaarden weg te laten.

Tenslotte, wat artikel 8.2 van de Franse versie Internetdiensten betreft, zal Telenet het nodige doen om deze bepaling in overeenstemming te brengen met de Nederlandse versie ervan. De zinsnede "ou avec une modification des conditions de prix" zal dus uit voormelde bepaling verwijderd worden.