



COMMISSIE VAN DE EUROPESE GEMEENSCHAPPEN

Brussel, 13.03.1996  
COM(96) 73 def.

MEDEDELING VAN DE COMMISSIE

AAN DE RAAD, AAN HET EUROPEES PARLEMENT,  
AAN HET ECONOMISCH EN SOCIAAL COMITE  
EN AAN HET COMITE VAN DE REGIO'S

DE UNIVERSELE DIENST  
IN DE TELECOMMUNICATIESECTOR  
IN HET PERSPECTIEF VAN EEN VOLLEDIG GELIBERALISEERDE OMGEVING

EEN ESSENTIEEL ELEMENT VAN DE INFORMATIEMAATSCHAPPIJ



## INHOUDSOPGAVE

I	INLEIDING .....	3
II	HET HUIDIGE CONCEPT VAN DE UNIVERSELE DIENST IN DE TELECOMMUNICATIESECTOR IN DE EUROPESE GEMEENSCHAP .....	4
III	ONDERWERPEN MET BETREKKING TOT DE ONTWIKKELING VAN DE UNIVERSELE DIENST OP DE KORTE TERMIJN.....	8
IV	DE ONTWIKKELING VAN DE UNIVERSELE DIENST IN DE TELECOMMUNICATIESECTOR EN TOEGANG TOT GEAVANCEERDE DIENSTEN IN DE CONTEXT VAN DE INFORMATIEMAATSCHAPPIJ.....	18
V	CONCLUSIES .....	23

**BIJLAGE 1: AGENDA VOOR MAATREGELEN OP DE KORTE TERMIJN (1996-1998)**

**BIJLAGE 2: DE UNIVERSELE DIENST OP TELECOMMUNICATIEGEBIED IN DE EUROPESE GEMEENSCHAP VANDAAG**

**AAN DE LID-STATEN TOEGESTUURDE VRAGENLIJST**

**BIJLAGE 3: LIJST VAN ORGANISATIES DIE SCHRIFTELIJK HEBBEN GEREAGEERD OP HET DISCUSSIESTUK OVER DE UNIVERSELE DIENST**

**BIJLAGE 4: SAMENVATTING VAN DE HOOFDPUNTEN UIT HET OPENBAAR OVERLEG NAAR AANLEIDING VAN HET "DISCUSSIESTUK OVER DE UNIVERSELE DIENST"**



## I INLEIDING

In de tot stand komende informatiemaatschappij zijn steeds meer mensen - zowel thuis als op het werk - afhankelijk van moderne communicatiemiddelen. Het is van wezenlijk belang voor alle burgers en bedrijven om met elkaar te kunnen communiceren en in interactie treden, zij het via telefoon, fax, e-mail of elektronische media. Het beleid van de Europese Commissie met betrekking tot de informatiemaatschappij was vanaf het begin erop gericht te vermijden dat een "twee-standenmaatschappij" tot stand komt, waarbij een breuklijn ontstaat tussen hen die toegang hebben tot de nieuwe mogelijkheden en er goed mee overweg kunnen, en zij die niet ten volle gebruik kunnen maken van deze voordelen.

Het begrip universele dienst is een dynamisch concept, dat zich bovendien voortdurend ontwikkelt. Het is een van de sleutelementen van de informatiemaatschappij en de prioriteit die eraan wordt toegekend moet worden beschouwd in de context van het communautaire beleid van volledige openstelling van de telecommunicatiemarkten voor concurrentie vanaf 1 januari 1998<sup>1</sup>.

In de telecommunicatiesector volgen de vernieuwingen elkaar voortdurend op en is er sprake van een snelle technologische ontwikkeling. Deze sector is van kritisch belang voor het algemene concurrentievermogen van Europa's economie. 1998 is een echte "poort" tot de informatiemaatschappij, omdat daadwerkelijke concurrentie ervoor zal zorgen dat zowel zakelijke als thuisgebruikers de voordelen van keuze, kwaliteit en laagst mogelijke prijzen wordt geboden. Binnen dit kader komt het huidige concept van de universele dienst, zoals dat in de richtlijn Spraaktelefonie<sup>2</sup> naar voren komt, overeen met de **verplichting toegang te verlenen tot het openbare telefoonnetwerk en te zorgen voor een betaalbare telefoondienst voor alle gebruikers die daar redelijkerwijze om vragen.** Dit concept zal bijdragen tot de verbetering van het thans in de Gemeenschap bestaande niveau van de dienstverlening en kan garanderen dat deze voordelen op brede schaal beschikbaar worden en dat actief rekening wordt gehouden met de belangen van de consument.

In het licht van de politieke overeenkomsten van 1993 en 1994, die het gevolg zijn van het overzicht van de Commissie over de telecommunicatiesector van 1992<sup>3</sup> en waarin men zich ten gunste van een volledige liberalisatie van de sector heeft uitgesproken, hebben zowel de Raad<sup>4</sup> als het Europees Parlement<sup>5</sup>, het Economisch en Sociaal Comité<sup>6</sup> en het Comité van de Regio's<sup>7</sup> erkend dat liberalisatie hand in hand dient te gaan met parallelle maatregelen om een regelgevingskader in te stellen dat de levering van de universele dienst garandeert.

Het Europees Parlement stelt met nadruk: *"... het centraal belang van universele dienstverleningsbeginselen, om te zorgen voor het complementaire karakter van de economische en sociale doelstellingen... en het evenwicht tussen liberalisatie en de noodzaak betaalbare basisdiensten voor alle consumenten te behouden"*, en de Raad stelt ten aanzien van universele dienstverlening dat zij het mogelijk maakt *"toegang te geven tot een gedefinieerde minimumdienst van gespecificeerde kwaliteit voor alle gebruikers, waar ook gevestigd, en, in het licht van specifieke nationale omstandigheden, voor een betaalbare prijs"*.

In antwoord op deze standpunten wordt in het regelgevingskader voor universele dienstverlening op communautair niveau dat nu tot stand is gebracht, de omvang van de universele dienst vastgesteld, wordt ingegaan op het begrip betaalbaarheid en worden thans regels vastgesteld voor de financiering van de universele dienst in een geliberaliseerde omgeving.

De Commissie heeft deze mededeling tegen de geschetste achtergrond opgesteld. Zij heeft dit gedaan in het licht van de resultaten van een enquête over het niveau en de kwaliteit van de dienstverlening in de Lid-Staten en van een openbaar overleg over met de universele dienst verband houdende kwesties, dat in de herfst van 1995 heeft plaatsgevonden<sup>8</sup> (de gedetailleerde resultaten hiervan zijn te vinden in de bijlagen 2 tot en met 4 van deze mededeling). Deze mededeling heeft een drievoudig doel:

- ten eerste, een beschrijving te geven van het huidige concept van de universele dienst op telecommunicatiegebied, zowel wat betreft het regelgevingskader als het bestaande niveau van de universele dienst in de Lid-Staten;
- ten tweede, in te gaan op praktische kwesties en oplossingen en maatregelen voor te stellen voor de toekomstige ontwikkeling van de universele dienst, en
- ten derde, de universele dienst in de telecommunicatiesector in de bredere context van de informatiemaatschappij te plaatsen.

## **II HET HUIDIGE CONCEPT VAN DE UNIVERSELE DIENST IN DE TELECOMMUNICATIESECTOR IN DE EUROPESE GEMEENSCHAP**

### ***Waarom is een concept voor de universele dienst op Europees niveau nodig?***

In het verleden bestond er geen harmonisatie op Europees niveau van de universele dienst in de telecommunicatiesector. De prioriteiten werden op nationaal niveau vastgesteld en aangezien er in de meeste Lid-Staten geen concurrentie bestond, leidde dit tot uiteenlopende resultaten: positieve ontwikkelingen zoals volledige digitalisering van het netwerk in Frankrijk of de zeer hoge penetratiegraad in de Scandinavische Lid-Staten, maar ook zorgwekkende tekortkomingen in sommige landen, zoals slechte dienstverlening, lange wachttijden voor het krijgen van een aansluiting of voor het herstellen van storingen<sup>9</sup>.

Wanneer dit patroon van sterk uiteenlopende ontwikkelingen, kenmerkend voor een aan een monopolie onderworpen omgeving, niet zou worden aangepakt, zou dit een grote bedreiging betekenen voor de door het Verdrag voorgeschreven versterking van de economische en sociale samenhang. Hetzelfde streven om te zorgen voor een evenwichtige ontwikkeling in de verschillende delen van de Gemeenschap moet ook van toepassing zijn in een geliberaliseerde omgeving.

Daarnaast is het bestaan van een bepaald minimumpakket van diensten van wezenlijk belang voor de ontwikkeling van de interne markt. Verschillende niveaus van dienstverleningsverplichtingen in de Lid-Staten zouden de invoering van heel Europa bestrijkende telecommunicatiediensten belemmeren.

Het ontbreken van coherente nationale benaderingen van de universele dienst kan ook belemmeringen opwerpen voor een daadwerkelijke concurrentie.

Een verdere politieke impuls ging uit van het Verdrag van Maastricht waarin de verplichting werd opgenomen om te zorgen voor het behoud van een hoge mate van consumentenbescherming in het communautaire beleid<sup>10</sup>. In dit opzicht zullen de door liberalisatie vrijgekomen marktkrachten een hoofdrol spelen bij het verbeteren van de keuzemogelijkheden voor de consument en van de kwaliteit van de dienstverlening.

## ***Wat is de universele dienstverleningsverplichting die thans in de Europese Gemeenschap wordt ingevoerd?***

Met de goedkeuring door het Europees Parlement en de Raad van de richtlijn Spraaktelefonie in december 1995 heeft de Gemeenschap nu voor het eerst gemeenschappelijk de omvang van de universele dienstverleningsverplichtingen in de EG vastgelegd. Daarbij is ervoor gekozen verplichtingen op te leggen die een bepaald niveau van de dienst garanderen in een geliberaliseerde omgeving en die het bestaande niveau van de dienst in een groot aantal delen van de Gemeenschap zullen verbeteren.

De gedetailleerde beschrijving van de universele dienst in de richtlijn Spraaktelefonie wordt aangevuld met een pakket maatregelen (met betrekking tot de praktische aspecten van de universele dienst), die een onderdeel vormen van de voorbereidingen op een geliberaliseerde omgeving<sup>11</sup>.

In het laatste element van het huidige concept zal worden voorzien door de richtsnoeren die de Commissie zal hanteren bij het beoordelen van de wijze waarop de Lid-Staten voorstellen de universele dienst te financieren. Zij zullen in september 1996 worden gepubliceerd.

De definitie van de universele dienst die uit het hierboven geschetste kader naar voren komt, stelt de maximumomvang vast van de diensten die mogen worden opgenomen in de berekeningen van de kosten van de universele dienst. Alleen deze kosten mogen met andere marktdeelnemers worden gedeeld.

Terzelfder tijd blijft het voor de Lid-Staten mogelijk om, overeenkomstig het subsidiariteitsbeginsel, aanvullende verplichtingen op telecommunicatiegebied op te leggen, zoals de verplichte levering van bepaalde technologieën of faciliteiten, en/of doelstellingen op nationaal niveau met betrekking tot de dienstverlening of de dekking, op voorwaarde dat deze evenredig, niet-discriminerend, op transparante wijze opgelegd en in overeenstemming met de mededingingsregels zijn. Eventuele aanvullende financiële lasten in verband met het voldoen aan dergelijke verplichtingen mogen niet worden betaald uit het mechanisme voor de financiering van de universele dienst.

### ***a. Omvang***

De in de richtlijn Spraaktelefonie gegeven verplichtingen omvatten de levering van de spraaktelefoondienst via een vaste verbinding, waarover ook met een fax en een modem kan worden gewerkt<sup>12</sup>, evenals de levering van diensten met tussenkomst van de telefonist, nooddiensten en een dienst inlichtingen (met inbegrip van de levering van abonneelijsten) en de levering van openbare betaaltelefoons.

De gebruikers dienen ook toegang te hebben tot gepubliceerde informatie over de kosten en prijzen van diensten, over de kwaliteit ervan en of is voldaan aan de kwaliteitsdoelstellingen<sup>13</sup>.

Door de toegang tot het netwerk op te nemen in de omvang van de universele dienst, wordt gebruikers de mogelijkheid gegeven niet alleen toegang te hebben tot de vastgestelde spraaktelefoondienst, maar tot alle diensten die kunnen worden geleverd over de huidige telecommunicatienetwerken (d.w.z. elke burger zal toegang kunnen krijgen tot interactieve en online-informatiediensten, met inbegrip van het Internet, voor zover zij beschikken over een computer en een abonnement hebben bij een Internet-dienstverlener<sup>14</sup>). De kwaliteit en de snelheid

van de verbinding zal echter van invloed zijn op het gemak waarmee deze diensten kunnen worden gebruikt.

De aldus vastgelegde omvang van de universele dienst komt tegemoet aan de wens van het Europees Parlement dat de gebruikers dienen te beschikken over een efficiënte, betrouwbare en betaalbare dienst, met een vastgestelde (en bewaakte) mate van dienstverlening met betrekking tot de tijd die nodig is om een telefoonlijn te verkrijgen, de kwaliteit van de transmissie en de doorgifte van oproepen en de tijd die nodig voor het herstellen van storingen. Door het bevorderen van nieuwe diensten gaat de richtlijn ook in op de oproep van het Parlement voor zeer specifieke dienstenelementen, zoals de beschikbaarheid van gespecificeerde facturen, nummeridentificatie, toonkiezen en overdraagbaarheid van nummers<sup>15</sup>.

#### *b. Betaalbaarheid*

Ook al is er een politieke consensus tot stand gekomen over het feit dat betaalbaarheid een sleutelement is bij het vastleggen van een concept van de universele dienst, toch is dit geen expliciete eis van de richtlijn Spraaktelefonie. **Betaalbaarheid moet op nationaal niveau worden vastgesteld**, omdat dit nauw samenhangt met specifieke nationale omstandigheden en nationale beleidsdoelstellingen (zoals regionaal ontwikkelingsbeleid).

Het huidige concept van de universele dienst zorgt er alleen maar voor dat de nationale regelgevende instanties prijsbeperkingen kunnen opleggen met betrekking tot de universele dienst en in het kader van regionaal ontwikkelingsbeleid. Een dergelijke aanpak is in overeenstemming met het subsidiariteitsbeginsel. In tegenstelling tot gebieden zoals technische prestaties of kwaliteit van de dienst, waarvoor objectieve normen kunnen worden vastgesteld, lijkt het niet gepast te voorzien in een maximum- of minimumniveau voor de betaalbaarheid (hetgeen een prijsregulering op Europees niveau zou inhouden) die voor alle Lid-Staten van toepassing zou zijn.

**Niettemin is betaalbaarheid van cruciaal belang voor de bereikbaarheid van telecommunicatiediensten voor alle burgers** en er zal nauw worden gelet op de in de Lid-Staten gemaakte vorderingen (zie deel III).

#### *c. Financiering van de universele dienst*

De overgang van een monopolistische naar een aan concurrentie onderworpen omgeving houdt in dat regels noodzakelijk zijn om vast te stellen in welke mate de met de levering van de universele dienst verbonden financiële lasten tussen de marktdeelnemers moeten worden verdeeld. Er zijn ook gemeenschappelijke regels voor heel de Gemeenschap nodig om te berekenen hoeveel het leveren van de universele dienst kost.

De maatregelen waarmee de omvang van de universele dienst worden vastgelegd, gaan derhalve vergezeld van beginselen voor de kostenberekening en financiering ervan door middel van het voorgestelde kader voor interconnectie<sup>16</sup>, alsmede een mechanisme waarmee de Commissie kan nagaan of nationale regelingen voor de universele dienst in lijn zijn met het communautaire kader<sup>17</sup>.

Dit kader voorziet dat betalingen worden gedaan hetzij (i) aan een **onafhankelijk fonds voor de universele dienst** op nationaal niveau, waaruit betalingen zouden worden verricht aan exploitanten die de universele dienst leveren, of (ii) **rechtstreeks aan de exploitanten die de universele dienst leveren**, als een



aanvullende betaling op de commerciële tarieven voor interconnectie met hun netwerk.

Deze regels zullen later dit jaar worden aangevuld met de richtsnoeren betreffende kostenberekening en financiering waarnaar hierboven werd verwezen.

De zekerheid op regelgevingsgebied die met het huidige kader tot stand werd gebracht, is van wezenlijk belang voor de Lid-Staten om hun nationale regelgeving voor te bereiden de deadline van 1998. Wanneer in deze mededeling wordt verwezen naar het communautaire kader, wordt derhalve verwezen naar het hele pakket maatregelen ter voorbereiding van de omgeving op volledige liberalisatie, tenzij anders is aangegeven.

### ***De verbetering van het niveau van de dienstverlening tussen 1990 en 1995***

Het niveau en de omvang van telecommunicatiediensten die in de Europese Unie worden aangeboden, zijn in de afgelopen vijf jaar verbeterd (zie de tabellen van bijlage 2). De gebruikers merken dit aan een aantal zeer praktische punten. De keuze betreft thans meer dan de kleur van het telefoontoestel. In bijna alle Lid-Staten zijn de wachttijden voor een telefoonlijn sterk verminderd. Er zijn minder vaak storingen en zij worden sneller hersteld. In veel landen worden schadevergoedingen betaald aan de klanten wanneer afspraken niet worden nagekomen of wanneer de lijn te lang buiten dienst is.

In Denemarken, Frankrijk, Nederland, Finland, Zweden en het VK beschikt meer dan negen van de tien huishoudens over een telefoon (zie tabel A1 van bijlage 2), en in Duitsland wordt deze verhouding zeer dicht benaderd, zelfs na de hereniging. Er is ook sprake van verbetering in een aantal van de minder begunstigde regio's van de Unie zo zijn bij voorbeeld de nationale telefoonnetten van Ierland en Portugal aanzienlijk uitgebreid, waarbij het percentage bereikte huishoudens groeide van respectievelijk 66% en 47% in 1990 naar 80% en 75% vandaag, hetgeen ten dele een gevolg is van de investeringen die hebben plaatsgevonden via het STAR-programma van de Gemeenschap (Special Telecommunications Action for Regional development).

Wat betreft de prijzen van telecommunicatiediensten is de algemene trend sedert 1990 dat de vaste elementen (aansluitkosten en huurabonnementen) omhoog gaan, hetgeen ook geldt voor de lokale gesprekken tijdens piekuren. Terzelfder tijd zijn internationale en lange-afstandstarieven aanzienlijk verlaagd en heeft een groot aantal Lid-Staten de beschikbaarheid van daltarieven voor lokale gesprekken uitgebreid ter compensatie voor de verhogingen in de piektarieven. Uit de door de Lid-Staten ingevulde vragenlijsten blijkt dat voor zeven van de acht Lid-Staten die voor de prijsverandering een gemiddeld cijfer konden leveren, de algemene prijzen reëel tussen 5% en 43% zijn gedaald.

De gebruikers worden steeds veeleisender. Een steeds groter deel van de burgers maakt gebruik van een mobiele telefoon. In de Scandinavische Lid-Staten geldt dit voor bijna één op vier personen. Een telefoonlijn thuis is niet langer slechts met een telefoon of een antwoordapparaat verbonden, maar wordt gedeeld met een fax of een modem. Er bestaat een brede reeks van diensten met toegevoegde waarde of groene nummers, en zelfs binnen de basistelefoondienst kunnen veel gebruikers beschikken over nieuwe geavanceerde telefoonfaciliteiten, zoals de mogelijkheid hun oproepen naar een ander telefoonnummer door te laten schakelen, of een indicatie te krijgen dat op dezelfde lijn een ander gesprek wacht.

Hoewel de algemene trend er een is van verbetering ten aanzien van het niveau en de kwaliteit van de dienst, is toch een aanhoudende druk door concurrentie en regelgeving noodzakelijk om ervoor te zorgen dat dit proces zich voortzet en zelfs versnelt naarmate de concurrentie daadwerkelijk wordt ingevoerd.

***Wat zijn de redenen voor deze voortdurende verbetering op het gebied van telefoondiensten?***

De verbeteringen op gebied van kwaliteit en keuze zijn een direct gevolg van de dalende kosten en de grotere betrouwbaarheid van nieuwe diensten en apparatuur. Ook de concurrentie op het gebied van eindapparatuur, diensten met toegevoegde waarde en mobiele communicatie hebben de innovatie gestimuleerd en geleid tot lagere prijzen en een betere klantendienst. De scheiding van de exploitant en de regelgever van telecommunicatiediensten, zoals sedert 1990 bepaald door het communautair recht, heeft geleid tot een doeltreffender regelgeving doordat de overheid eindelijk heeft gestreefd duidelijke doelstellingen vast te leggen, vaak in de vorm van vergunningsvoorwaarden of in onderhandeling tot stand gekomen contracten met de verantwoordelijke exploitant.

**III ONDERWERPEN MET BETREKKING TOT DE ONTWIKKELING VAN DE UNIVERSELE DIENST OP DE KORTE TERMIJN**

Uit het openbaar overleg kwam duidelijk naar voren dat er een reeks problemen blijft bestaan met betrekking tot het huidige niveau van de dienst en ten aanzien van de gevolgen van een geliberaliseerde omgeving.

**Ondanks algemene verbeteringen in de dienstverlening, blijft een aantal problemen bestaan:**

- Waarom stelt de Gemeenschap op dit ogenblik geen bredere definitie van de universele dienst vast?
- Hoe zal de betaalbaarheid van de universele dienst in een geliberaliseerde omgeving worden behouden?
- Wat zal er gebeuren met de uniforme nationale prijzen in een volledig geliberaliseerde omgeving?
- Hoe kan de universele dienst worden verbeterd in de minder begunstigde en minder bevolkte regio's en gebieden van de Gemeenschap?
- Wordt op adequate wijze voorzien in dienstverlening voor gebruikers met een handicap of bijzondere behoeften?
- Wordt voldoende effectief toegezien op de normen voor de kwaliteit van de dienstverlening in de Lid-Statens en wat behoort de rol van de Europese Gemeenschap te zijn bij het vaststellen van die normen?
- Hoe kunnen de gebruikers in verschillende Lid-Statens het niveau van de dienstverlening, de prijzen en zelfs de betaalbaarheid beter vergelijken en hoe kunnen zij een grotere rol spelen bij het vaststellen van de normen voor de kwaliteit en betaalbaarheid van de dienst?

**Waarom stelt de Gemeenschap op dit ogenblik geen bredere definitie vast van de universele dienst?**

Het vaststellen van de omvang van de universele dienstverleningsverplichting staan gelijk met het vinden van delicaat evenwicht. Een te nauwe visie van de universele dienst kan inhouden dat burgers worden uitgesloten van volledige deelneming aan de maatschappij. Een te brede visie kan ertoe leiden dat de concurrentie, die de belangrijkste drijvende kracht is achter betere diensten, lagere prijzen en innovatie, zal worden gehinderd, doordat nieuwkomers op de markt zullen worden afgeschrikt. Het behartigen van de belangen van alle burgers houdt in dat op dit gebied een goed evenwicht moet worden gevonden.

De universele dienstverleningsverplichting houdt momenteel niet in dat moet worden voorzien in huurlijnen<sup>18</sup> of ISDN<sup>19</sup>. Dit zijn echter diensten waarvan de levering op basis van kostengeoriënteerde tarieven reeds in heel de Europese Unie wordt vereist dan wel aanbevolen. Een verbreding van de universele dienstverleningsverplichting wordt momenteel nog als voorbarig ervaren, met name omdat:

- dit ertoe zou kunnen leiden dat gebruikers en huishoudens betalen voor diensten die zij niet nodig hebben of gebruiken;
- de ermee verbonden kosten (wanneer zij moeten worden gedeeld met andere marktdeelnemers, bij voorbeeld door middel van een fonds voor de universele dienst) te hoog zouden zijn voor nieuwe bedrijven op de markt, hetgeen ertoe zou leiden dat de voordelen die de invoering van concurrentie voor alle gebruikers inhoudt, op de lange baan zouden worden geschoven; en
- het risico bestaat dat diensten worden geleverd of zelfs gesubsidieerd die gebruikers op een normale commerciële basis zouden kunnen betalen.

De levering van een betaalbare spraaktelefoondienst zal reeds inhouden dat de huishoudens en bedrijven, waar dan ook in de Gemeenschap, met elkaar kunnen praten, faxberichten of e-mail sturen, computers aansluiten om over het Internet te "surfen" en gebruik maken van andere online-diensten. Het betreft hier dezelfde telefoonlijn waarover nu al diensten als telefoonbankieren, telewinkelen en online-informatiediensten worden geraadpleegd en waarover het zelfs mogelijk zou zijn video-op-aanvraag-diensten te sturen.

Terzelfder tijd blijkt uit de resultaten van de enquête in de Lid-Staten dat in sommige delen van de Gemeenschap zelfs dit basisniveau van de dienstverlening ook nu nog niet is gegarandeerd, hetgeen moet worden gecorrigeerd door middel van een regelgevingskader dat het mogelijk maakt nieuwe investeringen te doen en door een sterke en actieve nationale regelgevende instantie, omdat anders de regionale verschillen zouden kunnen toenemen en de reeds vermelde twee-standenmaatschappij zou kunnen ontstaan. **Eerste prioriteit moet derhalve worden gegeven aan de totstandkoming van een daadwerkelijke universele dienstverlening in heel de Gemeenschap, met name in de minder begunstigde regio's van de Gemeenschap.**

Tegelijk wordt algemeen dat de universele dienst een dynamisch en zich ontwikkelend concept is dat dient in te spelen op de behoeften en verwachtingen van de burgers van Europa. Dit houdt in dat de omvang van de universele dienst moet worden herzien, als basis voor meer concrete beleidsactiviteiten, voor zover van toepassing. Toch moeten de aan universele dienstverleningsverplichtingen onderworpen partijen een bepaalde mate van zekerheid hebben om hun investeringen te kunnen plannen. De snelheid van de ontwikkeling van het concept dient derhalve te

worden afgewogen tegen het belang van een voorspelbare omgeving voor investeringsbeslissingen.

De Commissie zal daarom **tegen 1 januari 1998**, en daarna op regelmatige tijdstippen, **verslag uitbrengen** over omvang, kwaliteit, niveau en betaalbaarheid van de universele dienst in de Europese Gemeenschap, en daarbij de noodzaak overwegen, in het licht van de bestaande omstandigheden, van een aanpassing van de omvang van de universele dienst op Europees niveau, rekening houdend met noodzaak voor een voorspelbare regelgevingsomgeving te zorgen.

Op de belangrijkste punten die in een dergelijk verslag aan de orde moeten komen, alsmede de criteria voor deze beoordeling, wordt in hoofdstuk IV ingegaan.

### ***Hoe zal de betaalbaarheid van de universele dienst in een geliberaliseerde omgeving worden behouden?***

De kosten van de exploitanten zijn dan wel dramatisch gedaald, maar dit is vaak niet doorberekend in de vorm van lagere prijzen voor de gebruikers. De prijsniveaus variëren aanzienlijk tussen de Lid-Staten (zie tabel A7 in bijlage 2 voor een vergelijking van de prijsniveaus voor 1995 in ecu). Nu de volledige concurrentie naderbij komt, proberen de exploitanten hun prijzen aan te passen. Dit is een gevolg van zowel de bestaande eisen van het communautair kader dat de prijzen in een monopolistische omgeving kostengeoriënteerd moeten zijn<sup>20</sup>, als de bedreiging dat concurrenten lagere prijzen vragen voor de meest winstgevende diensten (d.w.z. zakelijke diensten, interlokale en internationale verbindingen).

Dit proces van tariefaanpassingen, dat het gevolg is van politieke beslissingen om over te gaan tot een liberalisatie van de sector, houdt in dat voor sommige gebruikers, met name op de korte termijn, voordat de concurrentie zich echt doet voelen, de telefoonrekeningen hoger kunnen uitvallen<sup>21</sup>. Het aanpassingsproces blijft een fundamenteel element van de voorbereiding op een volledig geliberaliseerde omgeving<sup>22</sup>. Daarnaast is het van wezenlijk belang ervoor te zorgen dat de noodzakelijke, verdergaande, maar tevens geleidelijke tariefaanpassingen niet ten koste van de gebruikers gaan, met name thuisgebruikers die vrij weinig interlokale en internationale gesprekken voeren, en derhalve niet kunnen profiteren van de lagere tarieven op dit gebied. Dit belangrijke punt kwam goed naar voren in het openbare overleg, waaruit bleek dat het huidige kader, hoewel het de betaalbaarheid wil bevorderen, nog geen expliciete verplichtingen oplegt om diensten voor een betaalbare prijs aan te bieden.

Op de korte termijn is het van groot belang de meest kwetsbare groepen gebruikers, en thuisgebruikers in het algemeen, te beschermen tegen de gevolgen van het aanpassingsproces. De Lid-Staten moeten erop toezien dat de nationale regelgevende instanties waar nodig speciale tariefpakketten<sup>23</sup>, prijsstops<sup>24</sup> en andere mechanismen instellen om de gevolgen van het aanpassingsproces op aansluitingstarieven, maandabonnement en gesprekskosten te verzachten. Dit is vooral van belang in de aanlooperperiode naar de geliberaliseerde omgeving en voor gebruikers in de minder begunstigde en minder bevolkte regio's van de Gemeenschap. Dergelijke gerichte en speciale tariefregelingen bestaan reeds, in verschillende mate, in alle Lid-Staten, en een overzicht ervan is te vinden in tabel A10 van bijlage 2. Eventuele lasten die met de levering ervan zijn verbonden, kunnen worden gefinancierd uit het fonds voor de universele dienst.

Zoals hierboven vermeld zal in het voortgangsverslag vóór 1 januari 1998 ook worden ingegaan op ontwikkelingen met betrekking tot de prijzen van verschillende telecommunicatiediensten en zal worden nagegaan of verdere maatregelen op

communautair niveau nodig zijn om te zorgen voor een betaalbare toegang voor alle burgers.

Er moet echter op worden gewezen dat het in de eerste plaats gaat om betaalbaarheid en niet om het tegenhouden van eventuele aanpassingen van de prijsstructuren. De betaalbaarheid van de totale dienst voor alle gebruikers en met name voor bijzonder kwetsbare groepen zoals gehandicapten of personen met lage inkomens, moet worden gehandhaafd. De beoordeling van betaalbaarheid moet vooral op nationaal niveau worden overgelaten aan de verantwoordelijke nationale regelgevende instantie, binnen het kader van de communautaire wetgeving en rekening houdend met de specifieke nationale situatie en de standpunten van de gebruikers en de consumentenorganisaties. Consumentenorganisaties hebben ook gewezen op de noodzaak op Europees niveau de relatieve betaalbaarheid van diensten met elkaar te vergelijken.

**Betaalbaarheid betreft niet alleen de totale prijs, maar voor veel gebruikers gaat het ook om het beheer van hun wekelijkse en maandelijkse uitgaven en de voorspelbaarheid van de telefoonkosten.**

Zodra er daadwerkelijke concurrentie is, zal waarschijnlijk een veel bredere reeks betalingsmogelijkheden worden aangeboden, bij voorbeeld door de aansluitingsprijs te spreiden over een aantal kwartaalbetalingen of door het betalen van een hogere maandelijkse abonnementsprijs, maar met gratis of goedkopere lokale of nationale gesprekken. Met een dergelijke flexibiliteit zouden de gebruikers, met name die met lage inkomens, beter kunnen voorspellen wat de telefoon elke maand kost.

Terzelfder tijd wensen veel gebruikers meer informatie op hun facturen over hun telefoonuitgaven.

Tot slot willen de gebruikers ook meer controle over wat zij uitgeven, bij voorbeeld door de mogelijkheid om oproepen naar bepaalde nummers te blokkeren, zoals diensten met een bijzonder gesprekstarifief of internationale gesprekken.

***Wat zal er gebeuren met de uniforme nationale prijzen in een volledig geliberaliseerde omgeving?***

In een volledig geliberaliseerde omgeving zullen de diensten waarschijnlijk op veel innovatievere wijze tot een pakket worden samengevoegd en geprijsd, waarbij voor de meeste gebruikers werkelijke keuzemogelijkheden en besparingsmogelijkheden worden geboden. Zoals hierboven reeds is opgemerkt, is het terzelfder tijd een **fundamentele verantwoordelijkheid van de nationale regelgevende instanties ervoor te zorgen dat de universele dienst betaalbaar is voor alle groepen gebruikers**, onder druk van de concurrentie of tengevolge van regelgeving.

Dit houdt in dat de regelgever een beoordeling moet uitvoeren van wat in het licht van specifieke nationale omstandigheden mag worden beschouwd als een "redelijke" prijs voor gebruikers in bepaalde gebieden.

De Lid-Staten eisen nu dat de verantwoordelijke exploitant tenminste voorziet in een standaardpakket van prijzen voor het hele grondgebied (dit houdt dus eigenlijk een verzameling geografisch uitgemiddelde tarieven in) voor de meeste, zo niet alle telecommunicatiediensten (met inbegrip van de basisspraaktelefoondienst). Het gevolg is dat dezelfde tariefbanden in heel het land worden aangeboden, zelfs wanneer de kosten die zijn verbonden met het leveren van een aansluiting en van diensten in de ene regio hoger zijn dan in een andere. In het verleden heeft dit ertoe bijgedragen dat de diensten betaalbaar bleven voor burgers in alle delen van het land.

In een monopolistische omgeving houdt een dergelijke geografische prijsuitmiddeling niet automatisch in dat de exploitanten verlies maken bij het leveren van alle diensten in deze dure gebieden, omdat ze bij gebrek aan concurrentie prijzen kunnen rekenen voor hun diensten die geen deel uitmaken van de universele dienst, zoals huurlijnen, hetgeen zorgt voor winstgevendheid zelfs in dure gebieden.

**In een geliberaliseerde omgeving dient elke aanpak voor uniforme prijsstelling betaalbaarheid te garanderen en te verbeteren.** De situatie is echter een stuk complexer dan voorheen.

Naarmate de concurrentie tot stand komt, met name in steden en andere gebieden waar de dienst relatief goedkoop kan worden geleverd, kan het voorkomen dat de nieuwkomers op de markt zich concentreren op klanten in deze gebieden en lagere prijzen bieden dan de verantwoordelijke exploitant.

Wanneer strikt de hand wordt gehouden aan het handhaven van uniforme nationale prijzen, zou dit ertoe leiden dat (i) wanneer de prijzen worden gehandhaafd op het huidige niveau, de verantwoordelijke exploitant het risico loopt grote delen van zijn marktaandeel in de steden en goedkope regio's te verliezen, of (ii) wanneer de prijzen nationaal worden verlaagd tot het niveau van de lagere prijzen die de concurrenten in bepaalde gebieden aanbieden, de bijdrage die andere marktdeelnemers moeten leveren om het verschil bij te passen dat ontstaat door de mogelijk lagere inkomsten in dure gebieden, zou moeten worden verhoogd<sup>25</sup>.

De concurrentiedruk zal er waarschijnlijk voor zorgen dat men geleidelijk de strikte geografische uitmiddeling verlaat voor veel flexibelere tariefstructuren. Dit kan inhouden dat verschillende tarieven worden gevraagd voor dezelfde diensten in verschillende gebieden binnen eenzelfde Lid-Staat.

De grotere flexibiliteit moet afhankelijk worden gemaakt van het regelgevingskader, dat: (i) **gepaste maatregelen dient te bevatten om de betaalbaarheid te garanderen** (zoals hierboven beschreven); (ii) ervoor moet zorgen dat de verhogingen voor gebruikers in afgelegen en plattelandsgebieden alleen worden ingevoerd om te voldoen aan kostenoriëntering en niet om de exploitanten een compensatie te bieden voor lagere omzetten ten gevolge van lagere prijzen elders, en; (iii) ervoor moet zorgen dat de prijsverschillen tussen dure gebieden en goedkope gebieden de betaalbaarheid van de universele dienst niet in gevaar brengen.

***Hoe kan de universele dienst worden verbeterd in de minder begunstigde en minder bevolkte regio's en gebieden van de Gemeenschap?***

Het bestaande regelgevingskader (en met name de verplichtingen ten aanzien van de spraaktelefonie, interconnectie en de minimumverzameling van huurlijnen) is ontworpen om de universele dienstverlening in heel de Gemeenschap te garanderen, maar de Commissie en de Lid-Staten zijn zich bewust van de bijzondere problemen van de minder begunstigde en minder bevolkte regio's<sup>26</sup>.

De kwesties van omvang en betaalbaarheid van de universele dienst, en van telecommunicatiediensten in het algemeen, zijn van kritiek belang voor de minder begunstigde regio's van de Gemeenschap. Dit weerspiegelt het traditioneel lagere niveau van ontwikkeling, vraag en inkomens in dergelijke regio's, alsmede de soms hogere kosten die zijn verbonden met het installeren, exploiteren en onderhouden van faciliteiten, in verband met lokatie of klimaat.

Deze problemen, waarop werd gewezen door een aantal exploitanten, regelgevers en gebruikersverenigingen uit deze regio's, worden des te kritischer in de context van de informatiemaatschappij. **De Commissie zal ervoor blijven ijveren dat de combinatie van liberalisatie en nieuwe technologieën de bestaande regionale verschillen binnen de Europese Gemeenschap eerder verkleint dan vergroot.**

Gezien het feit dat de volledige liberalisatie nog niet is doorgedrongen tot in een groot aantal van de minder begunstigde regio's van de Gemeenschap, is het moeilijk de reële impact te beoordelen en na te gaan welke positieve gevolgen zij heeft gehad voor de verbetering van de kwaliteit van de dienst, keuzemogelijkheden en prijzen, of voor het verhogen van particuliere investeringen. Voorts dalen, ten gevolge van nieuwe technologieën (zoals mobiele of draadloze telefonie), de kosten voor het verlenen van de universele dienst in afgelegen en plattelandsgebieden gestaag en kunnen zij nog verder dalen wanneer telefoondiensten in combinatie met andere, nieuwe diensten kunnen worden aangeboden (zoals audiovisuele en informatiediensten).

De op geliberaliseerde markten, zoals in het Verenigd Koninkrijk, Finland en Zweden, opgedane ervaring of de geconstateerde snelle groei van mobiele netwerken onder duopolie-omstandigheden stemmen echter hoopgevend, al moet men voorzichtig zijn met het direct generaliseren van de in meer ontwikkelde landen van de Gemeenschap opgedane ervaringen naar andere regio's van de Gemeenschap, met name gezien de hogere relatieve kosten die zijn verbonden met de levering van de universele dienst in minder begunstigde regio's<sup>27</sup>.

Anderzijds is er beslist reden tot bezorgdheid betreffende de grotere gevolgen van prijsveranderingen voor zakelijke en thuisgebruikers in deze regio's en de snelheid waarmee zij zullen kunnen genieten van de voordelen die zijn verbonden met concurrentie, in vergelijking met de ontwikkelde gebieden van de EG. Daarnaast kan het liberalisatieproces, dat particuliere investeringen stimuleert, eerder leiden tot investeringen in diensten en infrastructuur in regio's met een hoge vraag en relatief lage kosten.

De Commissie moet vooral letten op het gevaar dat de verschillende snelheden waarmee de regio's van de Gemeenschap zich voorzien van de infrastructuur, diensten en kennis die nodig zijn voor de totstandkomende informatiemaatschappij, leiden tot het voortbestaan van een achterstand en een verdere vergroting van de sociale en economische verschillen. Met deze kwesties moet dan ook rekening worden gehouden in het cohesiebeleid van de Gemeenschap.

Wat betreft het dubbele doel om netwerkinvesteringen en de levering van diensten in alle Lid-Staten te bevorderen en daarbij een grote ontwikkelingsachterstand van verschillende Lid-Staten te vermijden, moet verder op nationaal en communautair niveau prioriteit worden toegekend aan de ontwikkeling en uitbreiding van de bestaande netwerken.

Naast het door de universele dienst gegeven kader, zullen de Structuurfondsen van de Gemeenschap alsmede andere initiatieven van de Gemeenschap en van de Lid-Staten - ter aanvulling van de particuliere financiering - blijven bijdragen tot de vernieuwing en ontwikkeling van de telecommunicatie-infrastructuur in minder begunstigde regio's van de Gemeenschap, zoals reeds met succes is gedaan in grote delen van Ierland.

Zo moet met name de voltooiing van de programma's ter digitalisering van het netwerk, vooral in Griekenland, Portugal, Spanje en Zuid-Italië, grote prioriteit krijgen. Ook moet rekening worden gehouden met de behoefte aan relevante opleidingsinitiatieven en aan proefprojecten die erop zijn gericht bekendheid en vraag te bevorderen.

Om al deze redenen moet de vooruitgang van de **ontwikkeling in deze regio's** nauwlettend worden gevolgd, ten einde de nodige maatregelen te nemen ter versterking van de economische en sociale samenhang. Gedetailleerde aspecten van dit toezicht op de vooruitgang, met name wat betreft de ontwikkeling van de prijzen en het verzamelen van gegevens waarmee een vergelijking van de relatieve betaalbaarheid van diensten kan worden uitgevoerd, worden hieronder uiteengezet.

In het licht van dit toezicht zal de Commissie op gezette tijden vaststellen of definitie en omvang van de universele dienst moeten worden herzien en of gebruik moet worden gemaakt van nieuwe of bestaande mechanismen (b.v. regionaal ontwikkelingsbeleid) om rekening te houden met de specifieke gevolgen van de liberalisatie in deze gebieden.

***Wordt op adequate wijze voorzien in dienstverlening voor gebruikers met een handicap of bijzondere behoeften?***

Bepaalde groepen klanten hebben bijzondere behoeften, waaraan de universele dienst vandaag niet altijd tegemoet komt, of althans niet voor een betaalbare prijs. Het Europees Parlement heeft met nadruk op deze kwestie gewezen. Telecommunicatie vormt voor dergelijke gebruikers een echte levenslijn met de rest van hun gemeenschap en het concept van de universele dienst zou ervoor moeten zorgen dat dergelijke gebruikers beschikken over een **equivalent niveau van dienstverlening voor een betaalbare prijs, in vergelijking met gebruikers zonder handicap**, rekening houdend met de netwerkontwikkeling en de marktvraag. In het overleg naar voren gekomen voorbeelden betreffen zowel de levering van diensten thuis (zoals video- of teksttelefoons voor doven) als op openbare locaties. Daaronder kunnen, waar nodig, ook bijzondere diensten vallen (zoals relaisdiensten waardoor teksttelefoongebruikers kunnen communiceren met gebruikers die niet over een teksttelefoon beschikken) of speciale aangepaste apparatuur.

Een tweede element van de uitbreiding van het huidige "bedekkingsgebied" van de dienstverlening tot specifieke gebruikers kan bestaan in het aanbod van bijzondere en innovatieve diensten (zoals voice-mailboxes in het openbare netwerk) voor gebruikers die niet gemakkelijk oproepen kunnen ontvangen, omdat zij geen toegang hebben tot een eigen telefoon. Groepen die van een dergelijke dienst, waarmee thans in een aantal Lid-Staten wordt geëxperimenteerd, profijt zouden kunnen hebben, zijn bijvoorbeeld daklozen, waaruit blijkt dat telecommunicatie een rol kan spelen in het bestrijden van sociale uitsluiting.

Het is eerder een zaak van nationaal beleid dan van financieringsmechanismen voor de universele dienst of een dergelijke specifieke financiële steun beschikbaar moet zijn voor de betaalbaarheid van dergelijke diensten voor bijzondere groepen gebruikers.

***Wordt voldoende effectief toegezien op de normen voor de kwaliteit van de dienstverlening in de Lid-Staten en wat behoort de rol van de Europese Gemeenschap te zijn bij het vaststellen van die normen?***

In de richtlijn Spraaktelefonie wordt reeds van de Lid-Staten geëist dat zij indicatoren vaststellen voor de kwaliteit van de dienst ten aanzien van een hele reeks verschillende zaken, zoals de tijd die nodig is om over een telefoonlijn te kunnen beschikken, hoe lang het duurt om een verbinding tot stand te brengen en welk deel van de openbare betaaltelefoons normaal dient te functioneren. Hierbij wordt eenvoudig voortgebouwd op de bestaande praktijk in de meeste Lid-Staten. De resultaten van de exploitanten die aan deze normen moeten voldoen, moeten ook worden gepubliceerd.



Ook al zorgt deze maatregel voor grotere transparantie, hij zal alleen volledig effectief zijn wanneer hij wordt ondersteund door een actieve bewaking en, voor zover van toepassing, verplichtstelling van dergelijke normen (met adequate sancties, tot aan het eventueel intrekken van vergunningen, wanneer de doelstellingen voor de dienstverlening bij voortdurend niet worden nageleefd) door de voor telecommunicatie bevoegde regelgever in de Lid-Staat. Voorts dienen er duidelijke en directe procedures te bestaan waarmee de gebruikers klachten tegen de exploitant kunnen indienen.

Wanneer we verder kijken dan het bestaande kader, is het van belang dat de verschillende niveaus van de kwaliteit van de dienst, alsmede de verschillende doelstellingen die op nationaal niveau zijn vastgesteld, niet leiden tot belemmeringen voor de ontwikkeling van de interne markt en tot distorsie van de concurrentie binnen de Gemeenschap. Het is eveneens essentieel dat bij het vaststellen van niveaus van de dienstverlening, de Lid-Staten een hoge mate van consumentenbescherming blijven behouden.

In deze context, en onderworpen aan het subsidiariteitsbeginsel, dienen op het niveau van de Europese Gemeenschap minimumdoelstellingen voor de kwaliteit van de dienst te worden vastgesteld, als een referentiekader waarbinnen de gedetailleerde nationale doelstellingen (rekening houdend met de specifieke situatie van elke Lid-Staat) kunnen worden vastgesteld.

***Hoe kunnen de gebruikers in verschillende Lid-Staten het niveau van de dienstverlening, de prijzen en zelfs de betaalbaarheid van de dienstverlening beter vergelijken en hoe kunnen zij een grotere rol spelen bij het vaststellen van de normen voor de kwaliteit en de betaalbaarheid van de dienst?***

Het is duidelijk dat er ondanks algemene verbeteringen nog steeds een aanzienlijke verscheidenheid bestaat in de kwaliteit en het niveau van de dienst in de Lid-Staten en de mate waarin sancties bestaan en worden toegepast wanneer exploitanten niet voldoen aan de doelstellingen. Deze kwestie hangt samen met de problemen waarvoor sommige nationale regelgevende instanties zich geplaatst zien bij het verkrijgen van basisindicatoren voor de universele dienst, zoals het aantal huishoudens met een telefoon, en door het gebrek aan vergelijkbaarheid van bepaalde gegevens tussen verschillende Lid-Staten.

De bepalingen van de richtlijn Spraaktelefonie zouden hierin verbetering moeten brengen, doordat de verplichting wordt opgelegd om indicatoren voor de kwaliteit van de dienst op nationaal niveau vast te stellen en bekend te maken. De gebruikers wensen echter meer dan dit en de verschillende niveaus van de dienstverlening in de Lid-Staten hebben gevolgen voor het aanbod van paneuropese netwerken en diensten. Meer in het algemeen geldt dat de consumenten nauwer moeten worden betrokken, zowel op nationaal als op Europees niveau, bij het vaststellen van doelstellingen voor de kwaliteit van de dienst en nog algemener bij alle besluitvorming met betrekking tot de toekomstige ontwikkeling van de universele dienst.

**TOEZICHT OP DE ONTWIKKELING VAN DE PRIJZEN EN VAN DE RELATIEVE BETAALBAARHEID VAN TELECOMMUNICATIEDIENSTEN IN DE EUROPESE GEMEENSCHAP EN AANPASSING VAN HET EUROPEES TELECOMMUNICATIEKADER OP DE KORTE TERMIJN OM DE HIERBOVEN BESPROKEN PROBLEMEN TE VERHELPE**

**I. TOEZICHT OP DE ONTWIKKELING VAN DE PRIJZEN EN VAN DE RELATIEVE BETAALBAARHEID VAN DIENSTEN**

Overeenkomstig met het algemeen voorstel om tegen 1 januari 1998 omvang, niveau, kwaliteit en betaalbaarheid van de universele dienst in de Gemeenschap te herzien, is de Commissie van plan, in nauwe samenwerking met de Lid-Staten en voortbouwend op lopende werkzaamheden op nationaal niveau, om:

- √ een "dienstenpakket" vast te stellen waarmee kan worden gezorgd voor de vergelijkbaarheid van de relatieve betaalbaarheid van diensten binnen de Gemeenschap en binnen verschillende regio's in de Lid-Staten;
- √ vast te stellen wat de uitgavenstructuur inzake de universele dienst in de Gemeenschap is (d.w.z. welk aandeel, op nationaal en op regionaal niveau, van de gemiddelde uitgaven voor huishoudens en bedrijven betrekking heeft op de huur, op lokale, interlokale en internationale gesprekken en op verbindingen met diensten met toegevoegde waarde (met een bijzonder gesprekstarif); en
- √ vast te stellen, binnen de Lid-Staten, door welke factoren de kosten van de universele dienst worden veroorzaakt (d.w.z. in stedelijke of plattelandsgebieden; door het geven van subsidies aan specifieke groepen klanten of bijzonder dure gebieden).

Aan de hand van de vergaarde informatie zullen de Gemeenschap en de Lid-Staten de te verlenen steun beter kunnen richten en een "beste praktijk" kunnen vaststellen.

## II. AANPASSING VAN HET EUROPEES TELECOMMUNICATIEKADER OP DE KORTE TERMIJN

De Commissie is van plan de volgende kwesties aan te pakken, in het bijzonder door middel van een wijziging van de richtlijn Spraaktelefonie<sup>28</sup>. Zij neemt zich voor:

- √ De definitie van de universele dienst verder te ontwikkelen om te voorzien in een duidelijke verplichting voor de Lid-Staten om toe te zien op de **betaalbare levering ervan**<sup>29</sup>; om ervoor te zorgen dat voor een betaalbare prijs een equivalent niveau van de dienst wordt aangeboden aan gebruikers met een handicap ; dat de gebruikers meer informatie krijgen over en ook meer controle kunnen uitoefenen op wat zij betalen<sup>30</sup>; en ervoor te zorgen dat gebruikers toegang kunnen hebben en gebruik kunnen maken van interactieve diensten (zoals telebankieren of geautomatiseerde centrales)<sup>31</sup>.
- √ De Lid-Staten te verplichten de beperkingen weg te nemen die thans het aanbod van **gerichte of flexibele tariefregelingen** beperken; en ervoor te zorgen dat zij de **passende maatregelen (b.v. gerichte tariefregelingen en prijsstops)** nemen die nodig zijn om de betaalbaarheid van de diensten voor alle gebruikers te behouden, ook voor bijzonder kwetsbare groepen zoals ouderen, gehandicapten, personen die de telefoon niet vaak gebruiken of lage inkomens. Deze maatregelen zijn van bijzonder belang in de overgangperiode tot aan de volledige liberalisatie.
- √ Rekening houdend met de verplichting dat de tarieven geleidelijk aan de kosten worden aangepast, de Lid-Staten te verplichten erop toe te zien dat:
  - de prijsverhogingen in afgelegen en plattelandsgebieden niet worden gebruikt ter compensatie voor mogelijke verliezen aan inkomsten vanwege prijsverlagingen elders; en
  - de prijsverschillen tussen dure gebieden en goedkope gebieden de betaalbaarheid van de universele dienst niet in gevaar brengen.
- √ Ervoor te zorgen dat meer **informatie wordt verzameld over de omvang, het niveau, de betaalbaarheid en de kwaliteit van de dienstverlening in de EG**<sup>32</sup>. Dit is van wezenlijk belang wanneer men de universele dienstverlening aan een doeltreffende controle wil blijven onderwerpen en binnen het bestaande communautaire kader geëigende doelstellingen wil kunnen vaststellen voor de kwaliteit van de dienst.
- √ Minimumdoelstellingen voor de kwaliteit van de dienstverlening op Europees niveau vast te stellen, op basis waarvan gedetailleerde nationale doelstellingen (rekening houdend met de specifieke situatie van de betreffende landen) kunnen worden vastgesteld.

Voorts zal de Commissie:

- √ Maatregelen van de Lid-Staten en van de Gemeenschap bevorderen waardoor de gebruikers een betere toegang kunnen krijgen tot computernetwerken zoals het Internet<sup>33</sup> (met betrekking tot de netwerktoegangssnelheid).
- √ **Vóór 1 januari 1988**, en op regelmatige tijdstippen daarna, **verslag uitbrengen** over de kwaliteit, het niveau en de omvang van de universele dienst in de Europese Gemeenschap. In het voortgangsverslag zal met name aandacht worden geschonken aan de ontwikkelingen met betrekking tot huishoudelijke gebruikers en gebruikers in de minder begunstigde regio's, met inbegrip van de geboekte vooruitgang op het gebied van de tariefaanpassingen. Overige onderwerpen waarop in het verslag zal worden ingegaan, worden in hoofdstuk IV besproken. Zoals hierboven reeds vermeld, zal in het verslag worden ingegaan op de eventuele behoefte om in het licht van de dan bestaande omstandigheden de omvang van de universele dienst op Europees niveau aan te passen, rekening houdend met de noodzaak van een voorspelbare omgeving voor investeringsbeslissingen.
- √ Een grotere betrokkenheid van de vertegenwoordigers van de consumenten bij de besluitvorming ten aanzien van de huidige en toekomstige omvang van de universele dienst bevorderen (met name met betrekking tot het vaststellen en controleren van de kwaliteit en de betaalbaarheid van de dienst). Daarbij zal men moeten kunnen beschikken over voldoende relevante informatie met betrekking tot de omvang, het niveau, de kwaliteit en de betaalbaarheid van de universele dienst in de EG om voor een grotere transparantie en een effectieve betrokkenheid van huishoudelijke gebruikers te zorgen. Er wordt overwogen een bewakingscomité op Europees niveau in te stellen om de belangen van de consumenten te vertegenwoordigen.

De bijlage bevat een agenda voor deze maatregelen.

#### **IV DE ONTWIKKELING VAN DE UNIVERSELE DIENST IN DE TELECOMMUNICATIESECTOR EN TOEGANG TOT GEAVANCEERDE DIENSTEN IN DE CONTEXT VAN DE INFORMATIEMAATSCHAPPIJ**

De universele dienst wordt erkend als een essentieel element van de informatiemaatschappij. Dit kwam ook tot uiting op de bijzondere G7-top over de informatiemaatschappij te Brussel in februari 1995. De deelnemende ministers stelden dat "*toezien op de universele levering van en toegang tot diensten*" een van de acht kernpunten vormt voor de verwezenlijking van een gemeenschappelijke visie op de informatiemaatschappij.

De Gemeenschap ondersteunt door middel van haar regelgevingskader de levering en de ontwikkeling van de universele dienst en kijkt tegelijkertijd verder dan het bestaande concept van de universele dienst in de telecommunicatiesector, om door middel van een hele reeks initiatieven het gebruik van geavanceerde telecommunicatiediensten in onderwijs en gezondheidszorg in de context van de informatiemaatschappij te bevorderen (bij voorbeeld door middel van proefprojecten, stimulerende maatregelen,

promotieactiviteiten en de bevordering van openbaar/particuliere samenwerkingsverbanden).

De recente hervormingen op telecommunicatiegebied in de Verenigde Staten kijken ook verder dan het bestaande concept van de universele dienst in de telecommunicatiesector, hetgeen bij voorbeeld tot uiting komt in wetgeving die beoogt de zo breed mogelijke toegang tot kwaliteitsdiensten voor redelijke prijzen te bevorderen en erop toe te zien dat plattelands- en dure gebieden toegang hebben tot telecommunicatie- en informatiediensten die redelijkerwijze vergelijkbaar zijn met die welke in stedelijke gebieden worden aangeboden<sup>34</sup>.

In de VS-wetgeving wordt echter gepoogd verder te gaan dan het ontwikkelen van de basisdefinitie van de universele diensten binnen een regelgevingskader dezelfde prioriteiten aan te pakken die nu ook op de agenda van de Gemeenschap staan. In de VS-wetgeving wordt de levering van toegang tot geavanceerde telecommunicatiediensten voor scholen, de gezondheidszorg en bibliotheken aangewezen als een van de beginselen voor de "bevordering van de universele dienst" in de toekomst. Vergeleken met de aanpak van de Gemeenschap lijkt het alsof men in de VS probeert het beleid inzake de universele dienst in de telecommunicatiesector te vermengen met doelstellingen op het gebied van onderwijs, gezondheidszorg of het informatiebeleid op nationaal niveau.

In de Gemeenschap is de regelgevingsaanpak inzake de universele dienst nauw afgebakend door de toepassing van het subsidiariteitsbeginsel. Dit heeft ertoe geleid dat de maatregelen van de Gemeenschap beperkt zijn gebleven tot wat nodig is voor de interne markt voor telecommunicatiediensten en het behoud van een hoge mate van consumentenbescherming. De ontwikkeling van de definitie van de universele dienst in de telecommunicatiesector is echter hoe dan ook slechts een van de factoren die een rol spelen bij de invoering van geavanceerde telecommunicatiediensten in de Gemeenschap.

### ***Criteria voor de ontwikkeling van de universele dienst op telecommunicatiegebied in de informatiemaatschappij***

Bij het vaststellen van de basis voor de toekomstige ontwikkeling van de universele dienst komen fundamentele vragen naar voren. Moet de universele dienst in de telecommunicatiesector verder alleen worden gesubsidieerd door ondernemingen in die sector of moeten andere financieringswijzen (bij voorbeeld meer directe financiering door de overheid stimuleren van openbaar-particuliere samenwerkingsverbanden) worden overwogen? Dient het kader dat thans op communautair niveau wordt ingesteld slechts te voorzien in antwoorden op het risico dat de marktkrachten alleen niet zouden voorzien in een adequate garantie voor een betaalbare dienst voor alle burgers, of moet het meer inhouden en pogen de ontwikkeling van de markten en/of technologieën te sturen en te ontwikkelen? In dit stadium kunnen geen eenvoudige antwoorden worden gegeven. De uitdagingen van de informatiemaatschappij zullen dan ook worden beantwoord met zowel een zich ontwikkelend concept van de universele dienst als een hele reeks andere openbare en particuliere initiatieven ter stimulering van de vraag en het aanbod van informatiemaatschappijdiensten.

Gebruikersvraag en technologische ontwikkeling moeten de voornaamste bepalende factoren zijn voor de toekomstige ontwikkeling van de universele dienst<sup>35</sup>.

Voor elke uitbreiding zal derhalve moeten worden uitgegaan van een combinatie van een op de markt gebaseerde analyse van de vraag naar en de brede beschikbaarheid van een bepaalde dienst enerzijds, en een politieke beoordeling van de sociale en economische wenselijkheid ervan anderzijds. Alleen wanneer aan deze twee criteria

wordt voldaan, is het gerechtvaardigd een wettelijke verplichting op te leggen die garandeert dat de dienst universeel voor een betaalbare prijs beschikbaar is.

In deze mededeling wordt op dit ogenblik niet gepoogd telecommunicatiediensten aan te wijzen waarvan de opname in de universele dienst in de toekomst dient te worden overwogen, er wordt veeleer gewezen op algemene gebieden waarop reeds werkzaamheden plaatsvinden in de context van de voorbereiding op de informatiemaatschappij. Daarnaast eist het bestaande kader reeds van de Lid-Staten dat zij doelstellingen vaststellen voor de geheel de Gemeenschap omvattende invoering van bepaalde geavanceerde telefoonfaciliteiten<sup>36</sup> (die nu geen onderdeel vormen van de universele dienst) en dit zal een belangrijk element blijven in de aanpak van de Gemeenschap.

Zoals vermeld in hoofdstuk II, zal de Commissie tegen 1 januari 1998 een uitvoerige beoordeling maken van de omvang, het niveau, de kwaliteit en de betaalbaarheid van de universele dienst in de Europese Gemeenschap en zal zij, in het licht van de dan bestaande voorwaarden en rekening houdend met de hierboven uiteengezette criteria, de noodzaak overwegen de omvang van de universele dienst op Europees niveau aan te passen.

**Voorbeelden van kwesties in verband met de toekomstige ontwikkeling van universele dienstverleningsverplichtingen die in het eerste voortgangsverslag zullen worden besproken**

Naast het beoordelen van kwesties die verband houden met het niveau en de kwaliteit van de bestaande dienstverleningsverplichting, zal in het voortgangsverslag worden ingegaan op: (i) **technische indicatoren** voor het niveau van de dienst (en eventuele kosten die verbonden zijn met de levering ervan), (ii) **het bestaan van eventuele bijzondere sociale of economische behoeften**, (iii) de ontwikkeling van de prijzen en van de relatieve betaalbaarheid van de diensten; en (iv) ontwikkelingen in andere delen van de wereld.

Met betrekking tot de eerste twee onderwerpen zal in het verslag onder andere worden ingaan op:

*Technische indicatoren per Lid-Staat, zoals:*

- penetratie van personal computers in huishoudens en percentage huishoudens met toegang tot online-diensten
- mate van netwerkdigitalisering
- penetratie van ISDN in bedrijven, huishoudens en lokale gemeenschappen
- penetratie van telewerken
- percentage scholen, ziekenhuizen en bibliotheken met toegang tot online-informatiediensten

*Kwesties betreffende bijzondere sociale of economische behoeften:*

- kwesties met betrekking tot onderwijs- en gezondheidszorginstellingen
- kwesties met betrekking tot minder begunstigde of minder bevolkte regio's
- specifieke sociale behoeften van bijzondere gebruikersgroepen (zoals gehandicapten)

### ***Bevorderen van de informatiemaatschappij***

Naast het behoud en de ontwikkeling van de universele dienst zullen openbaar/particuliere initiatieven een grote rol spelen bij het bevorderen van de beschikbaarheid van nieuwe telecommunicatiediensten in de informatiemaatschappij.

In de context van de informatiemaatschappij dienen nieuwe interactieve diensten toegankelijk te zijn voor alle burgers in de Gemeenschap, zodat de voordelen van nieuwe technologieën en diensten voelbaar kunnen worden in gebieden als **opleiding en onderwijs, gezondheidszorg en toegang tot openbare informatie**. Dit zou op zijn beurt de algemene economische effectiviteit van de maatschappij ten goede komen. De belangrijkste rol voor telecommunicatie is die van een snelweg waarover een groot aantal van deze nieuwe diensten kan worden aangeboden; concurrentie stimuleert prijsverlagingen en innovatie die het hart vormen van de huidige revolutie.

Er kwam tijdens het openbaar overleg een brede consensus naar voren over het feit dat, hoewel de universele dienst op telecommunicatiegebied in de Europese Gemeenschap niet apart kan worden beschouwd van deze bredere politieke visie op de informatiemaatschappij, noch de toegang tot dergelijke diensten, noch de diensten zelf op dit ogenblik dienen te worden opgenomen in het concept van de universele dienst.

Niettemin legde de Commissie de nadruk op het belang van opleiding en onderwijs in de informatiemaatschappij, met name wat betreft het door de werkende bevolking aanleren van de in het informatietijdperk noodzakelijke vaardigheden, ten einde werkgelegenheid en concurrentievermogen te bevorderen. De Commissie heeft zich derhalve voorgenomen de toegang tot en het gebruik van geavanceerde telecommunicatiediensten in de onderwijssector te bevorderen. Zowel beschikbaarheid van geavanceerde telecommunicatiediensten als verbeteringen op het gebied van de prijzen, de kwaliteit van de diensten en de snelheid van het netwerk zullen waarschijnlijk automatisch voortvloeien uit de volledige liberalisering van de omgeving.

Daarnaast dient echter te worden overwogen in welke mate deze ontwikkelingen verder kunnen worden bevorderd door regelgeving of andere maatregelen. Een specifieke vraag is of scholen, hogescholen en universiteiten over lagere prijzen moeten kunnen beschikken voor hoge-snelheidstoegang tot het netwerk of voor het gebruik van huidige of geavanceerde telecommunicatiediensten. Dit leidt op zijn beurt weer tot de kwestie van de verhouding tussen de universele dienst op telecommunicatiegebied en bredere beleidsdoelstellingen op onderwijsgebied, en hoe dergelijke lagere tarieven zouden kunnen worden gefinancierd wanneer zij voor de betreffende exploitant een financiële last inhouden (men kan zich bij voorbeeld afvragen of dit direct door de overheid moet worden gefinancierd als onderdeel van de onderwijsbegroting, dan wel door middel van het mechanisme dat werd opgezet voor de financiering van de universele dienst op telecommunicatiegebied, of via nog andere mechanismen?).

Deze onderwerpen zullen verder worden besproken in de binnenkort uitkomende *mededeling over de burger en de informatiemaatschappij* en, in een iets bredere context, in het licht van de uitgebreide herziening van de universele dienst op telecommunicatiegebied in 1998.

In het algemeen komen nieuwe en geavanceerde telecommunicatie- en informatiediensten echter in de eerste plaats tot stand als antwoord op marktkrachten en gebruikersvraag. De rol van de Gemeenschap, overheden en andere openbare instellingen is enerzijds het spelen van een katalysatorrol en anderzijds te zorgen voor een regelgevingsklimaat dat gunstig is voor innovatie.

Hierboven is al gewezen op maatregelen in het verlengde van recente wetgeving in de Verenigde Staten. In Europa loopt thans een aantal initiatieven die zijn gericht op het stimuleren van openbaar/particuliere samenwerkingsverbanden en het versterken van bekendheid en vraag. Dit komt overeen met de prioriteiten die werden vastgesteld in de mededeling "Op weg naar de informatiemaatschappij", COM(95) 244<sup>37</sup>.

In deze mededeling werd benadrukt dat de rol van de Gemeenschap zich toespitst op (i) *stimulering van projecten* (door de levering van informatie en het verhogen van bekendheid van de informatiemaatschappij betreffende initiatieven; door tot stand brengen van samenwerkingsverbanden tussen betrokkenen uit verschillende sectoren en tussen organisaties uit de openbare en particuliere sector, alsmede door het adviseren inzake beschikbare financieringsmogelijkheden) en (ii) *financiële steun door de Gemeenschap voor bepaalde projecten*, die hetzij zorgen voor de relevante infrastructuur en de ontwikkeling van bekendheid, vaardigheden of diensten (door financiering via het kader van de transeuropese netwerken; de communautaire structuur en cohesiefondsen; de Europese Investeringsbank en het Europees Investeringsfonds, en door middel van communautaire programma's ten behoeve van opleiding en onderwijs, zoals SOCRATES en LEONARDO), hetzij de nodige onderzoek- en ontwikkelingsactiviteiten stimuleren die leiden tot nieuwe concepten, prototypes of diensten die van essentieel belang zijn voor de totstandkoming van de informatiemaatschappij (door middel van het OTO-kaderprogramma en met name door middel van het ACTS-programma (Advanced Communication Technologies)).

### ***Openbare toegang tot diensten van de informatiemaatschappij***

Door middel van deze maatregelen steunt de Commissie de uitbreiding van "openbare toegang" tot de informatiemaatschappij. Dit betreft de aansluiting van scholen, hogescholen, universiteiten, ziekenhuizen, openbare gebouwen, bibliotheken en andere openbare toegangspunten tot de informatiemaatschappij<sup>38</sup>.

De Commissie zal in de reeds genoemde *mededeling over de informatiemaatschappij en de burger* onderzoeken hoe de verscheidene lopende initiatieven op nationaal niveau om de impact op het dagelijkse leven te versterken, beter kunnen worden gecoördineerd.

Openbare en "gemeenschaps-"toegang kunnen van bijzonder belang zijn in minder begunstigde regio's, waar het risico bestaat van een vertraging bij de toegang tot de geavanceerde telecommunicatiediensten wanneer men de marktkrachten alleen laat werken. De Commissie zal, in het kader van het Voortgangverslag vóór 1 januari 1998, de ontwikkelingen nauw op de voet volgen, aangezien openbare toegang, binnen een redelijke tijdsperiode, een middel kan zijn om de problemen te overwinnen inzake het verlenen van toegang tot een groot aantal geavanceerde diensten en informatiebronnen voor individuele personen en voor de non profit- en vrijwilligerssectoren. Het betreft hier groepen die anders zouden kunnen worden uitgesloten in verband met de dure initiële investeringen in eindapparatuur, computers en netwerkaansluitingen.

De Commissie zal de geboekte vooruitgang bij het uitbreiden van de openbare toegang in het oog blijven houden, zowel in de minder begunstigde regio's als in de Gemeenschap als geheel, ten einde regelmatig te kunnen vaststellen of er behoefte bestaat aan aanvullende maatregelen of aan een eventuele herdefiniëring van het concept van de universele dienst op Europees niveau.

### ***Nader te bestuderen kwesties***



Bij het tot stand komende kader voor de informatiemaatschappij moet rekening worden gehouden met een reeks van factoren.

- Lage netwerkgebruikstarieven zijn van wezenlijk belang voor een brede invoering en acceptatie van online-informatie en -diensten.
- Een groot aantal diensten van de informatiemaatschappij zal worden geleverd zonder enige regelgevende interventie.
- Er kunnen maatregelen vereist zijn om ervoor te zorgen dat openbare instellingen toegang hebben tot deze nieuwe diensten.
- Initiatieven die met name particulier/openbare samenwerkingsverbanden stimuleren, dienen verder de beschikbaarheid en invoering van nieuwe informatiemaatschappijdiensten te bevorderen, met name wat betreft de ontwikkeling en bredere invoering bij thuisgebruikers.
- "Openbare toegang" dient verder te gaan dan het bevorderen van de fysieke verbinding, en dient ook adequate opleiding, ondersteuning en investering in apparatuur te omvatten.

Sommige van deze onderwerpen, zoals de noodzaak van lagere tarieven, zijn nauw verbonden met het huidige kader voor de universele dienst; andere gaan veel verder dan alleen het telecommunicatiebeleid, en betreffen ook het beleid inzake onderwijs, gezondheidszorg en opleiding.

De integratie van het beleid inzake de universele dienst in de bredere ontwikkeling van de informatiemaatschappij dient verder te worden overwogen. Dit proces zal worden ondersteund door het in deze mededeling voor 1998 aangekondigde verslag over de omvang, het niveau en de kwaliteit van de universele dienst in de Gemeenschap. Er wordt dan ook een resolutie van de Raad bestudeerd betreffende het gebruik van multimediatechnologieën en -diensten voor onderwijsdoeleinden. Het vaststellen van het toekomstig beleid inzake de universele dienst zal ook rekening moeten houden met de resultaten van lopende en toekomstige besprekingen, in het bijzonder met betrekking tot het Witboek over "onderwijzen en leren: op weg naar de lerende maatschappij" in de context van het Europees jaar voor onderwijs en opleiding gedurende 1996, en het aangekondigde Groenboek over de *sociale aspecten van de informatiemaatschappij*.

## V CONCLUSIES

In deze mededeling wordt de universele dienst aangewezen als een essentieel element van de informatiemaatschappij, maar zij vormt slechts één van de vele factoren waardoor de burgers van Europa het nieuwe en opwindende tijdperk van de informatiemaatschappij kunnen betreden. Ten einde het transformatieproces te versnellen en te ondersteunen, komen de volgende drie groepen conclusies naar voren:

1. **Het huidige concept van de universele dienst** vormt een stevig ankerpunt voor de lopende hervormingen van de regelgeving op nationaal niveau voor het bereiken van de volledige liberalisatie van de telecommunicatiesector in Europa.
  - Het huidige concept van de universele dienst komt overeen met de **verplichting toegang te verlenen tot het openbare telefoonnetwerk en een betaalbare telefoondienst te leveren aan alle gebruikers die daar in redelijkheid om**

**vragen.** De gedetailleerde elementen die deel uitmaken van deze dienst worden vastgelegd in de richtlijn Spraaktelefonie en zijn voldoende voor het opstellen van nationale regelingen voor de universele dienst, in overeenstemming met de richtlijn Volledige mededinging.

- **Een kader voor de kostenberekening en financiering van de universele dienst** kan worden gevonden in de richtlijn Interconnectie en de richtlijn Volledige mededinging. Er worden gemeenschappelijke beginselen vastgesteld om te bepalen hoeveel de universele dienstverleningsverplichtingen kosten. Deze kosten mogen worden gedeeld met andere marktdeelnemers, hetzij (i) via een fonds voor de universele dienst op nationaal niveau of (ii) door directe betalingen aan hen die de universele dienst leveren. Op dit ogenblik wordt gewerkt aan richtsnoeren voor het beoordelen van de nationale benaderingen van kostenberekening en financiering.
  - Eventuele aanvullende financiële lasten in verband met het voldoen aan door de Lid-Staten opgelegde verplichtingen op telecommunicatiegebied buiten de omvang van de universele dienstverleningsverplichting mogen niet worden betaald uit het mechanisme voor de financiering van de universele dienst.
2. De universele dienst in de Gemeenschap kan en moet op de korte termijn worden versterkt:
- **Betaalbaarheid vormt het hart van het kader voor de universele dienst op telecommunicatiegebied. De eis van betaalbaarheid moet duidelijker worden gemaakt.** Daarnaast moeten de Lid-Staten erop toezien dat **passende maatregelen worden genomen die nodig zijn om de betaalbaarheid van de diensten voor alle gebruikers te behouden** (bij voorbeeld prijsstops, gerichte tariefregelingen), met name in de overgangsperiode voorafgaand aan de volledige concurrentie. Het voor 1 januari 1998 aangekondigde voortgangsverslag zal ook een beoordeling omvatten van de ontwikkelingen op het gebied van de prijzen en van de relatieve betaalbaarheid van telecommunicatiediensten in de Gemeenschap.
  - **Voor gebruikers in afgelegen of plattelandsgebieden mogen prijsverhogingen, afgezien van aanpassingen ten einde kostenoriëntatie te bereiken, niet worden gebruikt om te compenseren voor omzetverliezen ten gevolge van prijsverlagingen elders.** Voorts mogen prijsverschillen tussen dure gebieden en goedkope gebieden de betaalbaarheid van de universele dienst niet in gevaar brengen.
  - De definitie van de universele dienst zal zorgen voor het aanbod van een equivalent niveau van de dienst aan **gehandicapte gebruikers** voor een betaalbare prijs, en de Lid-Staten worden aangemoedigd de burgers te voorzien van **een betere toegang tot computernetwerken en online-diensten** (hogere toegangssnelheden tot het netwerk).
  - De Commissie zal meer nadruk leggen op de **kwaliteit van de dienst en de mate van betaalbaarheid**, zowel op Europees als op nationaal niveau (met inbegrip van bewaking, toezicht en het toekennen van vergoedingen wanneer niet aan de doelstellingen wordt voldaan), en zal een **grotere rol inruimen voor inspraak van de consument**, met name bij het vaststellen van normen, van de mate van betaalbaarheid en van de toekomstige omvang van de universele dienst.

- **De Commissie zal maatregelen stimuleren in de minder begunstigde regio's om het proces van netwerkdigitalisering daar te versnellen.** De ontwikkelingen zullen nauw op de voet worden gevolgd, om erop toe te zien dat de burgers in deze regio's zullen profiteren van de komst van de concurrentie, en de Commissie zal ervoor blijven ijveren dat de combinatie van liberalisatie en nieuwe technologieën de bestaande regionale verschillen in de Europese Gemeenschap eerder verkleint dan vergroot.
- 3. De universele dienst is een zich ontwikkelend dynamisch concept** en zal een belangrijke rol spelen bij het tegemoetkomen aan de uitdagingen van de informatiemaatschappij. De Commissie zal tegen 1 januari 1998 verslag uitbrengen over de omvang, het niveau, de kwaliteit en de betaalbaarheid van de universele dienst in de Gemeenschap en, in het licht van de dan bestaande omstandigheden, de noodzaak tot aanpassing van de omvang van de universele dienst op Europees niveau overwegen, rekening houdende met de noodzaak een voorspelbare omgeving tot stand te brengen voor investeringsbeslissingen.
- Elke uitbreiding van het huidige concept van de universele dienst moet een combinatie inhouden van een **op de markt gebaseerde analyse van de vraag naar en beschikbaarheid van de dienst**, met een politieke beoordeling van de **sociale en economische wenselijkheid** ervan.
  - **Openbaar/particuliere initiatieven zullen een hoofdrol spelen bij bevorderen van de beschikbaarheid van nieuwe telecommunicatiediensten in de informatiemaatschappij, met name in de minder begunstigde regio's van de Gemeenschap.**
  - **Openbare toegang is een belangrijk middel om de informatiemaatschappij tot bij alle burgers te brengen.** Er zal worden toegezien op de geboekte vooruitgang bij het uitbreiden van die toegang, ten einde op regelmatige tijdstippen na te gaan of aanvullende maatregelen dan wel een herdefiniëring van het concept van de universele dienst nodig zijn.
  - De informatiemaatschappij werpt vragen op die veel verder gaan dan de universele dienst op telecommunicatiegebied alleen. Een algemeen communautair beleid voor de informatiemaatschappij moet rekening houden met aspecten van het beleid inzake opleiding, gezondheidszorg en sociaal beleid.

- 
- 1 Richtlijn .../EG van de Commissie tot wijziging van Richtlijn 90/388/EEG van de Commissie betreffende de invoering van volledige mededinging op de markten voor telecommunicatie ("De richtlijn Volledige mededinging").
  - 2 Richtlijn 95/62/EG betreffende de toepassing van Open Network Provision (ONP) op spraaktelefonie ("de richtlijn Spraaktelefonie"), PB L 321 van 30.12.1995.
  - 3 Mededeling aan de Raad en aan het Europees Parlement betreffende het overleg over het overzicht van de situatie in de sector telecommunicatiediensten, COM(93)159 def. van 28 april 1993.
  - 4 Resolutie 94/C48 van de Raad van 7 februari 1994 over beginselen voor de universele dienstverlening in de telecommunicatiesector, PB C 48 van 16.2.1994, en Resolutie 95/C258 van de Raad van 18 september 1995 over de tenuitvoerlegging van het toekomstig regelgevingskader voor telecommunicatie, PB C 258 van 3.10.1995.
  - 5 Resolutie van het Europees Parlement van 19 mei 1995 betreffende het Groenboek inzake de liberalisering van de telecommunicatie-infrastructuur en kabeltelevisienetwerken - deel II A4-0111/95; PB C 151 van 19.6.1995.

- 
- 6 Advies van het Economisch en Sociaal Comité van 13 september 1995 over het Groenboek inzake de liberalisering van de telecommunicatie-infrastructuur en kabeltelevisienetwerken - deel II, PB C 301 van 13.11.1995.
  - 7 Advies van het Comité van de Regio's over de mededeling van de Commissie: Europa op weg naar de informatiemaatschappij. Een actieplan (COM(94)347 def.). CvdR 21/95 ESP/ET/AG/ym en CvdR 21/95 Aanhangsel D/BAN/JKB/NF/as.
  - 8 De Lid-Staten hebben een gedetailleerde vragenlijst ingevuld over het niveau en de kwaliteit van telefoondiensten op hun grondgebied. De resultaten van deze door de Lid-Staten ingevulde vragenlijsten zijn te vinden in bijlage 2. Er werd door meer dan 100 organisaties deelgenomen aan een openbare hoorzitting te Brussel in oktober 1995 en er werden meer dan 60 schriftelijke commentaren ingediend in antwoord op een discussienota die aan meer dan 400 organisaties was verstuurd. In de bijlagen 3 en 4 is een lijst van deelnemers te vinden, alsmede een samenvatting van de belangrijkste besproken onderwerpen.
  - 9 Voor een gedetailleerde beschrijving van het bestaand niveau van de dienstverlening in de Lid-Staten, zie bijlage 2.
  - 10 Artikel 129A van het EG-Verdrag.
  - 11 Zie het voorstel voor een richtlijn van het Europees Parlement en de Raad inzake interconnectie op telecommunicatiegebied, wat de waarborging van de universele dienst en van de interoperabiliteit door toepassing van de beginselen van Open Network Provision (ONP) betreft, COM(95)379 def. van 19 juli 1995 ("De Interconnectierichtlijn"). Hierin worden met name de beginselen uiteengezet die moeten worden toegepast bij het berekenen van de kosten van de levering van de universele dienst en van de systemen die kunnen worden gebruikt voor het verdelen van de betreffende kosten (hetzij een fonds voor de universele dienst, hetzij een systeem van aanvullende prijzen).
  - 12 De Interconnectierichtlijn geeft een technische beschrijving van het soort verbinding waarover diensten worden geleverd. Zij bepaalt dat alleen de levering van het openbare vaste telecommunicatienetwerk deel uitmaakt van de universele dienst. De universele dienst houdt niet in dat de gebruikers het recht hebben op een mobiele telefoon, hoewel draadloze technologie een belangrijke methode kan zijn om te voorzien in de universele dienst in afgelegen regio's (b.v. door gebruik te maken van een radioverbinding om een vaste telefoon in een afgelegen huis of boerderij met het net te verbinden, in plaats van daarvoor een vaste telefoonlijn te gebruiken).
  - 13 De Lid-Staten dienen de verplichtingen van de richtlijn Spraaktelefonie vóór 13 december 1996 ten uitvoer te leggen.
  - 14 Een maandabonnement voor online-dienstverleners bedraagt meestal 4 tot 15 ecu. Het is waarschijnlijk dat zich in Europa een trend zal voordoen waarbij de telecommunicatie-organisaties een goedkope Internet-toegang aan hun abonnees aanbieden, hetgeen de kosten voor toegang tot bepaalde interactieve diensten nog verder zal verlagen.
  - 15 De Interconnectierichtlijn legt de Lid-Staten op overdraagbaarheid van nummers in alle grote bevolkingscentra in te voeren, ten laatste tegen het jaar 2003. Voor een beschrijving van deze overige diensten, zie de woordenlijst bij tabel A6 in bijlage 2.
  - 16 Zie de Interconnectierichtlijn en de richtlijn Volledige mededinging.
  - 17 In overeenstemming met de richtlijn Volledige mededinging moeten dergelijke regelingen vóór 1 januari 1997 naar de Commissie worden toegezonden en zullen zij met name worden beoordeeld om ervoor te zorgen dat de voorgestelde verplichtingen niet-discriminerend, evenredig en transparant zijn (d.w.z. duidelijk geformuleerd zodat de aanvragers de omvang van hun verplichtingen van tevoren kennen); gebaseerd op objectieve criteria (hetgeen in geval van conflicten een beoordeling door een rechtbank mogelijk maakt); en alleen worden opgelegd aan de door het communautaire kader voorziene ondernemingen.
  - 18 Richtlijn 92/44/EEG van de Raad van 5 juni 1992 betreffende de toepassing van Open Network Provision (ONP) op huurlijnen, PB L 165 van 19.6.1992.

- 
- 19 Aanbeveling 92/383/EEG van de Raad van 5 juni 1992 betreffende het aanbod van geharmoniseerde ISDN-toegangsregelingen en een minimumpakket van ISDN-voorzieningen in overeenstemming met de beginselen van Open Network Provision (ONP), PB L 200 van 18.7.1992.
- 20 Zie de richtlijn Spraaktelefonie en de richtlijn Huurlijnen. In een monopolistische omgeving beschikten de exploitanten over een aanzienlijke vrijheid van handelen bij het vaststellen van hun prijzen, hetgeen meestal leidde tot het behalen van aanzienlijke winsten op internationale en interlokale gesprekken. De prijzen ondervonden geen druk van concurrenten die eventueel lagere prijzen zouden hebben gevraagd. Gezien de afwezigheid van concurrentie heeft het regelgevend kader van de Gemeenschap de verplichting opgelegd dat bepaalde tarieven kostengeoriënteerd moeten zijn totdat daadwerkelijke concurrentie wordt ingevoerd.
- 21 In de tabellen A8 en A9 van bijlage 2 wordt een overzicht gegeven van de tariefaanpassingen tussen 1990 en 1995.
- 22 De eis voor kostenoriëntering is een centraal element van de beginselen met betrekking tot tarieven voor telecommunicatiediensten in de Europese Gemeenschap (zie de ONP-kaderrichtlijn (90/387/EEG) en de daaropvolgende ONP-richtlijnen betreffende huurlijnen en spraaktelefonie).
- In overweging 17 van de richtlijn Volledige mededinging worden de Lid-Staten opgeroepen "zo spoedig mogelijk over te gaan tot het afschaffen van alle ongerechtvaardigde beperkingen inzake tariefaanpassingen door telecommunicatieorganisaties, met name de beperkingen die verhinderen dat tarieven die niet kostengeoriënteerd zijn en die ten laste van de universele dienstverlening komen, worden aangepast.
- Artikel 4, punt c, van de richtlijn Volledige mededinging bepaalt dat wanneer de vereiste tariefaanpassingen niet voor 1 januari 1998 kunnen worden voltooid, de betrokken Lid-Staten bij de Commissie verslag dienen uit te brengen over de toekomstige maatregelen voor het voltooien van de aanpassing, met inbegrip van een tijdschema.
- 23 Gerichte tariefregelingen die bij voorbeeld voor lichte gebruikers zijn ontworpen, of voor ouderen of personen met lage inkomens, kunnen een combinatie kunnen aanbieden van een lage prijs voor eerste aansluiting, lage maandelijks abonnementsprijs en een beperkt aantal gratis of goedkope gesprekseenheden per maand.
- 24 Prijsstops houden in dat de jaarlijkse verhoging van de prijzen, zij het voor de hele telefoondienst of voor specifieke onderdelen daarvan (zoals het abonnement voor thuisgebruikers), wordt gekoppeld aan de inflatie of beperkt tot een nog kleinere stijging. Dit kan dus leiden tot reële verlagingen van de prijzen voor gebruikers, en tevens de exploitant aanmoedigen om de efficiency te verbeteren.
- 25 In werkelijkheid zullen lagere prijzen in een aan concurrentie onderworpen omgeving waarschijnlijk leiden tot meer telecommunicatieverkeer, hetgeen de totale gevolgen van de prijsconcurrentie voor de totale inkomsten van dergelijke exploitanten zal verminderen.
- 26 Zie de mededeling van de Commissie aan de Raad en het Europees Parlement "Overleg over het Groenboek inzake de liberalisering van telecommunicatie-infrastructuur en kabeltelevisienetwerken", COM(95)158 def. van 3.5.1995 en Resolutie 95/C258 van de Raad van 18 september 1995 over de tenuitvoerlegging van het toekomstig regelgevingskader voor telecommunicatie, PB C 258 van 3.10.1995.
- 27 Schattingen betreffende de kosten van de universele dienstverlening, opgesteld ten behoeve van het Groenboek Infrastructuur, suggereren dat de kosten verbonden met de levering van de universele dienst voor de meeste van de twaalf Lid-Staten 1-2% van de totale omzet bedroegen. De cijfers voor Ierland en Italië waren ongeveer 3%, Spanje ongeveer 6%, Portugal 7% en Griekenland 15%. Er moet met nadruk op worden gewezen dat dit schattingen zijn, waarbij niet kon worden uitgegaan van de volledige details van de onderliggende kostenstructuren. Er zijn thans in bijna alle Lid-Staten studies onder

- 
- handen voor een uitgebreide analyse. De eerste indicaties wijzen erop dat de in het Groenboek Infrastructuur gegeven cijfers vrij goed met de werkelijkheid overeenstemmen.
- 28 In artikel 32 van deze richtlijn wordt reeds bepaald dat de Commissie tijdig een herziening van de richtlijn moet voorstellen, zodanig dat het Europees Parlement daarover tegen 1 januari 1998 kan beslissen.
- 29 De betaalbaarheid zal worden ondersteund door de levering van gratis gespecificeerde facturen op aanvraag en de beschikbaarheid van selectieve nummerblokkering. De gebruikers dienen ook in staat te zijn de kosten van de eerste aansluiting te spreiden, en de exploitanten met buitensporige of discriminerende waarborgsomregelingen dienen deze te vervangen door meer evenredige manieren om controle uit te oefenen op het krediet (zoals van te voren overeengekomen kredietlimieten).
- 30 Hiervoor kan bij voorbeeld worden gedacht aan gespecificeerde facturen en alle klanten de mogelijkheid geven tot nummerblokkering.
- 31 Hiervoor is het nodig dat in de Lid-Staten de lopende invoering van toonkiezen in de netwerken wordt voltooid.
- 32 Een belangrijk element van de kwaliteit van de dienstverlening op nationaal niveau is de verplichte toepassing van kwaliteitsdoelstellingen en het bestaan van klachtenafhandelings- en schadevergoedingsprocedures.
- 33 Hiervoor is vereist dat de gebruikers kunnen beschikken over netwerken met de nodige transmissiekwaliteit zodat zij datacommunicatiediensten bij de gewoonlijk beschikbare transmissiesnelheden kunnen gebruiken.
- 34 De aanpak in de VS houdt met name een verrekeningsmechanisme in voor de lasten die zijn verbonden met de levering van voorkeurtarieven voor scholen en bibliotheken, al moet veel nog in detail worden uitgewerkt. Er wordt ook een particuliere stichting opgezet (*The National Education Technology Funding Corporation*), ter bevordering van de financiering en ontwikkeling van aanvullende diensten, om particuliere financiering voor de sector aan te trekken.
- 35 In de Verenigde Staten zijn vier criteria vastgesteld ter beoordeling van mogelijke kandidaten voor universele dienstverlening: (A) Van wezenlijk belang voor onderwijs, gezondheidszorg of openbare veiligheid; (B) Een grote meerderheid van thuisgebruikers heeft zich, op basis van marktkeuzes, geabonneerd op de betreffende dienst; (C) De dienst wordt door telecommunicatiecarriers geleverd over openbare telecommunicatienetwerken; (D) De dienst is voor het publiek van belang, van nut of noodzakelijk". Uit deze lijst komt duidelijk naar voren dat er in de voorgestelde wetgeving sprake is van een vermenging van doelstellingen met betrekking tot de universele dienst en van bredere beleidsdoelstellingen in verband met onderwijs of gezondheidszorg.
- 36 De richtlijn Spraaktelefonie geeft een lijst van deze diensten. In tabel A6 van bijlage 2 wordt aangegeven in welke mate een aantal van deze diensten reeds beschikbaar is in de EG.
- 37 Mededeling van 31 mei 1995 over een methode voor de invoering van toepassingen voor de informatiemaatschappij en voorstel voor een besluit van het Europees Parlement en de Raad betreffende een geheel van richtsnoeren voor transeuropese telecommunicatienetwerken, COM(95) 224. In de mededeling werd een brede reeks projecten met betrekking tot toepassingen, algemene diensten en basisnetwerken aangewezen.
- 38 Op het onderwerp openbare toegang wordt ook ingegaan in "*Building the European Information Society for us all*", interimverslag van de Groep van Prominente Deskundigen over de maatschappelijke aspecten van de informatiemaatschappij. Er wordt ook op ingegaan in de lopende werkzaamheden van het Forum voor de informatiemaatschappij. Het doel scholen, ziekenhuizen en bibliotheken te verbinden wordt reeds onderzocht in een aantal Lid-Staten en legt een grondslag aan de tot stand komende aanpak in de Verenigde Staten.

**BIJLAGE 1: AGENDA VOOR MAATREGELEN OP DE KORTE TERMIJN (1996-1998)**

Datum	Maatregelen
Vóór 30 juni 1996	<p>Voorstel voor een richtlijn van het Europees Parlement en de Raad tot wijziging van de richtlijn Spraaktelefonie.</p> <p>De Lid-Staten beginnen met het opstellen van vergunningsregelingen voor leveranciers van spraaktelefonie en openbare netwerken, zoals voorzien in de richtlijn Volledige mededinging.</p> <p>De betrokken Lid-Staten vragen eventueel uitstel aan voor de termijn van 1998 en leveren alle nodige economische gegevens die nodig zijn voor de beoordeling van de rechtvaardiging van een dergelijk uitstel, zoals voorzien in de richtlijn Volledige mededinging.</p> <p>Gemeenschappelijk standpunt inzake de ONP-richtlijn Interconnectie (met inbegrip van beginselen voor de kostenberekening en financiering van de universele dienst).</p> <p>Gemeenschappelijk standpunt over de voorgestelde richtlijn van het Europees Parlement en de Raad betreffende een gemeenschappelijk kader voor algemene goedkeuringen en individuele vergunningen in de Europese Gemeenschap.</p>
Vóór 30 september 1996	<p>Mededeling over de criteria van de Commissie voor de kostenberekening en financiering van de universele telefoondienst in de EG.</p>
Vóór 31 december 1996	<p>Gemeenschappelijk standpunt over het voorstel voor een richtlijn tot wijziging van de richtlijn Spraaktelefonie.</p> <p>Goedkeuring van de ONP-Interconnectierichtlijn.</p> <p>Goedkeuring van de richtlijn Vergunningen.</p> <p>Mededeling door de Lid-Staten van goedkeuringsregelingen voor spraaktelefonie en de levering van openbare telecommunicatienetwerken, met inbegrip van de verplichtingen betreffende de universele dienstverlening.</p>
Vóór 30 juni 1997	<p>Indiening van de besluiten van de Commissie betreffende de goedkeuringsregelingen.</p> <p>Publikatie in de Lid-Staten van de door de richtlijn Volledige mededinging voorgeschreven informatie met betrekking tot vergunningsprocedures en voorwaarden voor interconnectie.</p> <p>Goedkeuring van het voorstel voor een richtlijn van de Raad en het Europees Parlement tot wijziging van de richtlijn Spraaktelefonie.</p>
Vóór 1 januari 1998	<p>Volledige liberalisatie van telecommunicatiediensten en -netwerken, met eventueel overgangsbepalingen voor bepaalde Lid-Staten, voor zover gerechtvaardigd en onderworpen aan nader onderzoek.</p> <p>Eerste voortgangsverslag van de Commissie betreffende de omvang, het niveau, de kwaliteit en de betaalbaarheid van de universele telefoondienst in de Gemeenschap.</p>

## BIJLAGE 2: DE UNIVERSELE DIENST OP TELECOMMUNICATIEGEBIED IN DE EUROPESE GEMEENSCHAP VANDAAG

In deze bijlage worden de resultaten gegeven van een onderzoek naar de dienstverlening die thans in de Europese Gemeenschap wordt gevonden. Er wordt op vijf onderwerpen ingegaan:

- (I) Algemene ontwikkelingen in het aanbod van telecommunicatiediensten;
- (II) Kwantitatieve indicatoren over de penetratiegraad van de dienst;
- (III) Kwalitatieve indicatoren over de dienstverlening;
- (IV) De beschikbaarheid van geavanceerde telefoondiensten; en
- (V) De mate van tariefveranderingen en het bestaan van bijzondere of gerichte tariefregelingen.

Deze informatie is in de eerste plaats gebaseerd op de antwoorden van de Lid-Staten op een door de Commissie in de zomer van 1995 verstuurd vragenlijst. Een kopie van deze vragenlijst is aan het eind van deze bijlage te vinden.

### I. ALGEMENE ONTWIKKELINGEN IN HET AANBOD VAN TELECOMMUNICATIEDIENSTEN

De voorbije tien jaar heeft een aantal ontwikkelingen op het gebied van de techniek en van de dienstverlening aanzienlijke gevolgen gehad voor de aard van de basistelefoondienst.

1. De ontwikkeling van vrij goedkope faxapparaten en modems betekent dat gewone telefoonlijnen in toenemende mate worden gebruikt om naast spraak ook gegevens en beelden door te sturen, zij het met een relatief lage snelheid.
2. De digitalisering van het telefoonnet in combinatie met betere signalering betekent dat een hele reeks nieuwe telefoondiensten op de basistelefoonlijn wordt aangeboden. Het gaat onder meer om doorschakelen, doorverbinden, wachttoon, voice-mail en diensten die identificatie van de oproepende partij mogelijk maken ("nummeridentificatie"). Deze toegevoegde diensten kunnen voor telecommunicatie-exploitanten belangrijke opbrengsten opleveren. Verder is het nu heel gemakkelijk om klanten gedetailleerdere facturen te verstrekken, bij voorbeeld gespecificeerde facturen.
3. Ofschoon veel van de bovengenoemde diensten nog niet op grote schaal worden aangeboden of door alle telecommunicatie-exploitanten op de markt zijn gebracht, met name voor particuliere abonnees, bieden de meeste exploitanten een ISDN-dienst (digitaal netwerk voor geïntegreerde diensten) aan en plannen een aantal ervan in bepaalde gebieden ISDN-verbindingen aan te bieden voor dezelfde prijs als een analoge verbinding. Het ISDN wordt nu al gebruikt voor toepassingen waarbij de gebruikers extra functies vragen. Voorbeelden daarvan zijn desktop-videoconferenties of datatransmissie als alternatief voor dan wel back-up van huurlijnen en voor faxen van Groep 4 of met hogere snelheid.
4. Er heeft een explosieve groei plaatsgevonden op het gebied van de draadloze telefonie, met name voor mobiele cellulaire netwerken en wat betreft het aantal abonnees. 5% van de telefoonabonnees in de Europese Unie zijn momenteel aangesloten op mobiele netwerken<sup>1</sup>. Draadloze communicatie biedt nu in bepaalde situaties een aantal belangrijke gebruiks- en kostenvoordelen boven draadtelecommunicatie. Vooral het



aanbieden van draadloze verbindingen aan klanten in afgelegen of dunbevolkte gebieden is aanzienlijk goedkoper dan de installatie van een vaste lijn. Ook lokale draadloze toepassingen worden, vooral in Midden- en Oost-Europa, beschouwd als een middel om het netwerk snel te verbeteren en te voldoen aan de bestaande extra vraag naar telefoondiensten of om concurrentie op lokaal vlak in te voeren. Voorbeelden zijn onder meer het gebruik van draadloze telefonie op het platteland in Spanje<sup>2</sup> en Duitsland, en DECT-technologie (digitale Europese draadloze telefoon) voor concurrerende lokale diensten in Finland.

5. Satellietcommunicatie heeft haar eerdere beloften met betrekking tot de levering van een universele telefoondienst nog niet waargemaakt, doordat er tot voor kort nog reglementaire en technische beperkingen bestonden, die samen de groei verhinderden. Toch kan de nieuwe regelgeving, samen met de opkomst van persoonlijke satellietcommunicatie, de rol van satellietcommunicatie verder ontwikkelen door het verbinden van de meer afgelegen gebieden in de Unie. Ter ondersteuning hiervan heeft de Commissie een kader voorgesteld voor de gecoördineerde selectie en vergunningsverlening voor persoonlijke satellietcommunicatiesystemen<sup>3</sup>. Er is ook ruimte voor het tijdelijk gebruik van VSAT<sup>4</sup> om geïsoleerde gebieden van telefoondiensten te voorzien, in afwachting van de opbouw van een meer permanente terrestrische infrastructuur.
6. Dank zij het dereguleringsproces kan steeds meer voordeel worden gehaald uit ontwikkelingen op het gebied van hybride vaste netwerken (waarvoor eerst glasvezel en dan coaxiale en/of koperkabel voor een deel van het lokale netwerk wordt gebruikt) die zowel telefoondiensten als kabeltelevisie kunnen ondersteunen, waar nieuwe concessies zijn verleend en het volgens de regelgeving was toegestaan. Door het gebruik van dergelijke technologieën, gecombineerd met de komst van ISDN/breedbandnetwerken en digitale compressietechnologieën, gaan de economische kosten van de universele telefoondienst er heel anders uitzien, terwijl de dalende transmissiekosten moeten leiden tot tariefstructuren die minder afhankelijk zijn van afstand en gespreksduur. In een dergelijke omgeving kan het gecombineerde aanbod van telefoon-, informatie- en amusementsdiensten, zodra er sprake is van effectieve concurrentie, de exploitanten de mogelijkheid bieden om de telefonie-elementen lager aan te rekenen, vanwege het efficiëntere gebruik van hun netwerken en de dubbele bron van inkomsten.

## II. KWANTITATIEVE INDICATOREN VAN HET NIVEAU VAN TELECOMMUNICATIEDIENSTEN

In de afgelopen vijf jaar zijn de kwaliteit en het niveau van telecommunicatiediensten in de Europese Unie voortdurend gestegen. Dit komt naar voren uit de gedetailleerde antwoorden op de door de Lid-Staten ingevulde vragenlijst en in een aantal commentaren die in antwoord op de discussienota werden ingediend. Een aantal kenmerken van de huidige omgeving verdient een nadere bespreking.

1. Globaal gezien is er sprake van grote verbeteringen in de Gemeenschap ten aanzien van het aantal huishoudens met een telefoon (zie tabel A1). Terwijl de penetratiegraad in huishoudens in Frankrijk, Nederland en de Scandinavische landen in 1990 al ruim 90% bedroeg, en sedertdien nog verbeterde, was er sprake van een nog sterkere groei elders. In 1990 beschikte in Ierland slechts 66% van de huishoudens over telefoon, terwijl dat nu 80% is, en in Portugal groeide dat percentage in dezelfde periode van 47,1% tot 74,8%. Het is echter opvallend dat ten minste vijf nationale regelgevende instanties zelfs vandaag niet beschikken over openbare gegevens betreffende deze fundamentele maatstaf van de universele dienst. Voorts is het zo dat zelfs wanneer gegevens zijn verstrekt, zij niet rechtstreeks tussen de Lid-Staten kunnen worden vergeleken.

2. Het EG-gemiddelde van het aantal huishoudens met een telefoonlijn (zie tabel A1) is dan ook aanzienlijk toegenomen van 87 tot 96 lijnen per 100 huishoudens. Deze cijfers bieden een betere vergelijkingsmogelijkheid voor de situatie tussen de Lid-Staten, maar maken geen onderscheid tussen de huishoudens/personen met meer dan 1 telefoonlijn (bij voorbeeld een zakelijke en/of faxlijn en een lijn voor huishoudelijk gebruik) en die zonder telefoon. Dit leidt ertoe dat in Denemarken, Frankrijk, Luxemburg, Finland en Zweden de penetratie van telefoonlijnen in huishoudens meer dan 100% bedraagt.

Tabel A1 Penetratie van de telefoondienst in de Europese Unie

Land	Percentage huishoudens met een telefoon <sup>1</sup>		Residentiële hoofdlijnen per 100 huishoudens <sup>2</sup>	
	1990	1994	1990	
BE	n.b.	n.b.	81	92
DK <sup>3</sup>	94,3	n.b.	103	106
DE <sup>4</sup>	80	89	81	93
GR	n.b.	n.b.	80	96
ES	n.b.	n.b.	80	89
FR	94	96,4	104	111
IE	66	80	60	75
IT	n.b.	n.b.	90	99
LU	n.b.	n.b.	88	105
NL	93	96,5%	96	96
AT	n.b.	n.b.	n.b.	n.b.
PT <sup>5</sup>	47,1	74,8	43	64
FI	95 <sup>6</sup>	97 <sup>6</sup>	103	104
SE <sup>7</sup>	98,7	98,7	121	121
GB	88	91,1 <sup>8</sup>	89	99
<b>EU-gemiddelde</b>	-	-	<b>87</b>	<b>96</b>

Bron: Nationale regelgevende instanties; de Europese Commissie (1995)

n.b. betekent dat de nationale regelgevende instanties niet over deze gegevens beschikken. Het EU-gemiddelde is zonder Oostenrijk.

Noten

1. Alle in dit deel van de tabel verstrekte gegevens hebben betrekking op de meest recente periode waarover informatie beschikbaar is (normaal 1994). Waar mogelijk worden in deze nota aanvullende gegevens verstrekt.
2. VSAT - Very Small Aperture Satellite Terminal (kleine satellietantennes).
3. Bron: Tele Danmark.
4. In dit cijfer zijn de nieuwe deelstaten opgenomen.
5. Deze cijfers hebben betrekking op de penetratiegraad voor het Portugese vasteland (met uitsluiting van Madeira en de Azoren). De penetratiegraad voor huishoudens in 1994, met inbegrip van die eilanden, bedroeg 74,8%.
6. Geschatte cijfers voor 1990 en 1995.
7. De percentages hebben betrekking op 1989, het laatste jaar waarvoor cijfers werden berekend, gezien de zeer hoge penetratiegraad die bereikt is.
8. De gegevens hebben betrekking op maart 1995 (Bron: "UK Family expenditure survey").

3. De algemene groei van de penetratie van de diensten breidt zich uit tot de meeste andere gebieden: het totaal aantal hoofdlijnen (zakelijk en huishoudelijk); mobiele abonnees, en de levering van openbare betaaltelefoons (zie tabel A2). Wat betreft openbare betaaltelefoons, steeg het EG-gemiddelde van 2,9 tot 3,1 per 1.000 inwoners, waarbij het percentage op nationaal niveau ofwel hetzelfde bleef ofwel steeg, met de enige uitzondering van Italië (waar de penetratiegraad reeds de hoogste binnen de EG was).

**Tabel A2 Penetratie van vaste en cellulaire telefoons (per 100 inwoners) en van betaaltelefoons (per 1000 inwoners) in EG**

Land	Hoofdlijnen		Cellulaire telefoons		Betaaltelefoons	
	per 100		per 100		per 1000	
	1990	1994	1990	1994	1990	1994
BE	39	45	0	0,7	1,3	1,5
DK	57	60	2,9	9,7	1,3	1,6
DE	40	48	0,4	3,0	1,7	2,1
GR	39	48	0	1,4	2,1	3,5
ES	32	38	0,1	1,0	1,1	1,4
FR	50	55	0,5	1,4	3,2	3,5
IE	28	35	0,4	1,7	1,5	1,8
IT	39	43	0,5	3,9	7,7	6,8
LU	48	55	0,2	3,2	0,8	0,9
NL	46	51	0,5	2,0	0,5	0,7
AT	42	47	0,5	3,5	4,3	4,3
PT	24	35	0,1	1,8	2,6	3,3
FI	54	55	5,2	13,3	4,1	4,6
SE	68	68	5,6	16,0	4,3	3,7
GB	45	49	2,1	6,1	1,6	2,1
<b>EU-gemiddelde gemiddAverage gemiddAverage</b>	<b>43</b>	<b>49</b>	<b>0,9</b>	<b>3,6</b>	<b>2,9</b>	<b>3,1</b>

Bron: Nationale regelgevende instanties (1995)

### III. INDICATOREN VOOR DE KWALITEIT VAN TELECOMMUNICATIEDIENSTEN

1. Naast deze algemene kwantitatieve verbeteringen stellen bijna alle Lid-Staten nu doelstellingen vast ten aanzien van de kwaliteit van de dienstverlening, controleren deze en publiceren de resultaten. Deze praktijk is nu nog versterkt door de eisen van de richtlijn Spraaktelefonie (zie hieronder). Deze indicatoren, die in het algemeen zodanig zijn vastgesteld dat een jaarlijkse verbetering van de dienstverlening is vereist, zorgen ervoor dat de gebruikers informatie krijgen over wat zij van de dienstverlening mogen verwachten en vormen derhalve een sleutelement van de universele dienst.

Terzelfder tijd komt uit de resultaten van de vragenlijst naar voren dat er een aanzienlijk verschil bestaat tussen de vastgestelde en/of bereikte normen in de verschillende delen van de Gemeenschap, en hoe moeilijk het is om de situatie in de Lid-Staten met elkaar te vergelijken. De resultaten worden hieronder samengevat:

#### 2. Wachtijd bij eerste aansluiting op het net (zie tabel A3)

In bijna alle Lid-Staten worden hiervoor doelstellingen vastgesteld en de meeste publiceren ook enige informatie over de bereikte leveringstermijnen. De gemiddelde wachttijd voor een aansluiting op het telefoonnet varieerde in 1995 in de Lid-Staten van één dag in Zweden, tot 45 dagen in Oostenrijk en 220 dagen in Griekenland. De exploitanten in de meeste Lid-Staten bereiken een groot aandeel (60%-80%) van de aansluitingen binnen 5 tot 20 dagen.

**Tabel A.3 Beoogde wachttijd bij eerste aansluiting op het net en bereikte wachttijden in de EG<sup>1</sup>**

	Gepubliceerde informatie	Beoogde wachttijd	Bereikte wachttijd
BE	ja	90% binnen 20 werkdagen <sup>2</sup>	90,9% binnen 20 werkdagen 61,3% binnen 5 werkdagen <sup>3</sup>
DK	ja	95% op de met de klant overeengekomen aansluitingsdatum. De resterende 5% binnen 10 dagen.	98% als beoogd
DE	ja	80% binnen 20 werkdagen	87,1% binnen 20 werkdagen in de Westerse Bondsstaten 42,3% binnen 20 werkdagen in de Oosterse Bondsstaten 98,3% van de lijnen worden geleverd op de met de klant overeengekomen datum <sup>4</sup>
GR	n.b.	80% van nieuwe aansluitingen binnen 30 werkdagen <sup>5</sup>	gemiddeld 220 dagen <sup>6</sup>
ES	neen <sup>7</sup>	n.b.	gemiddeld 5 werkdagen
FR	ja	binnen 5 werkdagen <sup>8</sup>	gemiddeld 8 dagen <sup>9</sup>
IE	soms <sup>10</sup>	n.b.	gemiddeld 11 werkdagen 75% van de opdrachten van de klant binnen 2 weken afgehandeld <sup>11</sup>
IT	n.b.	voor nieuwe aansluitingen: 60 dagen voor overname: 30 dagen	97,8% van de aansluitingen als beoogd
LU	n.b.	n.b.	60% binnen 30 dagen 98% binnen 3 maanden 11% na meer dan 3 maanden
NL	n.b.	1 maand	96% als beoogd
AT	n.b.	n.b.	gemiddeld 45 dagen
PT	ja	2 maanden (95)/1,5 maanden (96)/1 maand <sup>12</sup> Minimumniveau: 2,8/2,4/2 maanden	gemiddeld 0,4 maanden (september 95)
FI	ja	n.b.	5,4 dagen gemiddeld <sup>13</sup>
SE	n.b.	binnen 5 dagen <sup>14</sup>	gemiddeld minder dan 1 dag
GB	alleen BT en Mercury publiceren regelmatig statistieken	BT: voor thuisgebruikers: binnen 8 werkdagen  voor zakelijke gebruikers: binnen 6 werkdagen Mercury: toegang voor indirect verbonden klanten: binnen 2 dagen na bestelling <sup>16</sup>	BT: voor thuisgebruikers 85,3% als beoogd  voor zakelijke gebruikers 76,4% als beoogd <sup>15</sup> Mercury: 72,8% van de aansluitingen op de overeengekomen datum <sup>17</sup>

n.b. = niet beschikbaar

Bron: Nationale regelgevende instanties (1995).

**Noten**

1. Alle gegevens in deze tabel hebben betrekking op de recentste periode waarvoor informatie beschikbaar is (gewoonlijk 1994). Voor zover beschikbaar wordt in deze noten aanvullende informatie gegeven.
2. Doelstelling uit het beheercontract van Belgacom. De voor 1995 vastgestelde doelstelling bedraagt 80% van de aansluitingen binnen 5 werkdagen.
3. In 1993: 26,6% binnen 5 werkdagen en 83,9% binnen 20 werkdagen.
4. Deze cijfers hebben betrekking op de tweede helft van 1994. In de eerste helft van 1994 werd in de westelijke Bondsstaten 83% van de lijnen binnen 20 dagen geleverd.
5. Doelstelling voor 1995.

6. Gegevens per 31.12.1994.
7. Informatie geleverd door de Spaanse adviesraad inzake communicatie. De aan deze instelling verstrekte informatie is voor het publiek toegankelijk.
8. Doelstelling vastgesteld in het contract van France Télécom met de Direction Générale de Postes et Télécommunications (jaarverslag DGPT 1994).
9. Cijfers per 31.12.1993 (bron: jaarverslag DGPT 1994).
10. De laatste gegevensreeks is op 21.3.1994 gepubliceerd.
11. In 1993: gemiddeld 19 dagen.
12. Doelstelling en aanvaardbaar minimumniveau vastgesteld in het contract tussen ICP en Portugal Telecom, voor de periode 1995/1996/1997.
13. In 1993: gemiddeld 5,3 dagen; in 1992: gemiddeld 5,5 dagen.
14. De doelstellingen vormen een onderdeel van de servicegarantie van Telia.
15. De gebruikers kunnen niet alleen een directe aansluiting op het Mercury-netwerk aanvragen, maar kunnen ook indirect, via BT of een andere lokale connectie, toegang krijgen tot Mercury's langeafstands-/internationale netwerken. Toegang wordt verkregen door het kiezen van een specifieke prefix (132), na het aangaan van een abonnement bij Mercury.
16. De cijfers hebben betrekking op de periode 1994 - maart 1995. Voor april 1995 -september 1995 zijn de overeenkomstige cijfers 86,9% en 78%.
17. Mercury bracht in 1993 gemiddeld 82,5% van de aansluitingen tot stand op de met de klant overeengekomen datum.

### 3. Storingshersteltijd (zie tabel A4)

Er wordt in alle Lid-Statens gebruik gemaakt van doelstellingen en zij zijn meestal vastgesteld als een percentage herstellingen binnen één werkdag; deze doelstellingen worden in het algemeen voor 85% tot 95% bereikt. Daarnaast bieden exploitanten in twaalf Lid-Statens schadevergoedingen aan klanten wanneer een bepaalde reparatiedoelstelling niet worden gehaald.

**Tabel A.4 Beoogde storingshersteltijd, bereikte storingshersteltijd en beschikbare schadevergoedingsregelingen in de EG<sup>1</sup>**

Land	Schadehersteltijd		Schadevergoedingsregelingen
	Beoogde hersteltijd <sup>2</sup>	Werkelijke hersteltijd	
BE	71% voor het einde van de volgende werkdag <sup>3</sup>	81,3% van de herstellingen als beoogd	n.b.
DK	100% binnen 12 werkuren	91% als beoogd	wanneer Tele Danmark niet voldoet aan de doelstelling inzake de verandering van bestaande aansluiting op het openbaar telecommunicatienetwerk, of wanneer zich storingen voordoen in het telecommunicatienetwerk die leiden tot verbreken van de verbinding, vermindert Tele Danmark de abonnementsprijs naar verhouding, voorzover het bedrag 25 DKK overschrijdt. Het bedrag wordt op de eerstvolgende factuur van de abonnementsprijs afgetrokken.
DE	80% binnen 3 werkdagen	82,5% als beoogd	gestaffeld kortingsstelsel (tot een volledige vergoeding van 100%) voor te lange wachttijden bij aansluiting op het net en schadevergoeding, afhankelijk van de aard van de dienst en de vertraging, voor aansluiting op het net en herstelling van storingen <sup>4</sup>
GR	60% binnen 24 uur <sup>5</sup>	57% als beoogd	basistarief wordt vergoed wanneer niet wordt voldaan aan de storingshersteltijd
ES	binnen 6 dagen <sup>6</sup>	98,4% van de storingen worden binnen 24 uur behandeld	vergoeding van een evenredig deel van de maandelijkse abonnementsprijs voor de lijn wanneer herstellingen langer duren dan beoogd
FR	92% voor het eind van de volgende werkdag <sup>7</sup>	86,3% binnen de doelstelling <sup>8</sup>	n.b.
IE	n.b.	90% binnen 2 dagen <sup>9</sup>	geen regeling
IT	n.b.	67,3% op dezelfde dag 97,1% binnen 2 dagen	n.b.
LU	binnen 5 dagen <sup>6</sup>	86,2% op dezelfde dag 100% binnen 10 dagen	abonnementsprijs wordt vergoed wanneer niet wordt voldaan aan de beoogde storingshersteltijd
NL	binnen 12 werkuren	98% als beoogd	vergoeding van tweemaal de maandelijkse abonnementsprijs wanneer niet wordt voldaan aan de beoogde storingshersteltijd
AT	binnen 1 dag <sup>6</sup>	93% binnen 24 uur	vergoeding van 1/30 van de maandelijkse abonnementsprijs voor elke dag vertraging t.o.v. de beoogde storingshersteltijd

PT <sup>10</sup>	Doelstellingen: binnen 2 werkdagen 83% (95)/ 85% (96)/ 90% (97) Minimumniveau: 75%/80%/85%	92% binnen 2 werkdagen (september 1995)	vergoeding van de maandelijkse abonnementsprijs, overeenkomend met het aantal dagen waarvoor de dienst onderbroken was
FI	n.b.	66,4% binnen 24 uur <sup>11</sup>	vergoeding van het maandelijkse basistarief wanneer de lijn meer dan 48 uur binnen 1 maand buiten gebruik is
SE	binnen 1 werkdag <sup>12</sup>	93% als beoogd	vergoeding van het kwartaalabonnement wanneer een nieuwe aansluiting niet binnen 5 dagen wordt verschaft of wanneer een storing niet binnen de beoogde tijd wordt hersteld
GB	BT:eind van de volgende werkdag <sup>6</sup> Tegen meerprijs bestaande bijzondere diensten die een snelle herstelling garanderen Mercury: voor de 2100-dienst, binnen 24 uur, voor de indirecte dienst, 90% binnen 24 uur	98,9% van de storingen bij zakelijke gebruikers en 95,2% van de thuisgebruikers herstelt binnen twee werkdagen <sup>13</sup> 68,3% binnen 4 uur 94,1% binnen 48 uur	vergoeding beschikbaar voor verschillende soorten tekortkomingen in de dienstverlening, hetzij op basis van een dagelijkse vergoeding, hetzij de daadwerkelijk geleden financiële schade, tot maximaal 1000 UKP <sup>14</sup> . Schadevergoeding beschikbaar voor het overschrijden van de beoogde hersteltijd, afhankelijk van de aard van de dienst en de lengte van de overschrijding, tot maximaal 5000 UKP.

n.b.: niet beschikbaar

Bron: nationale regelgevende instanties (1995)

Noten

1. Alle gegevens in deze tabel hebben betrekking op de recentste periode waarvoor informatie beschikbaar is (gewoonlijk 1994). Voor zover beschikbaar wordt in deze noten aanvullende informatie gegeven.
2. Voor zover mogelijk, en wanneer geen specifieke doelstelling werd geleverd, wordt de beoogde storingshersteltijd afgeleid van de tijdslimieten die worden gehanteerd in de daarmee overeenkomende schaderegeling voor het vaststellen van de schadevergoeding, zie noot 6 hieronder.
3. Doelstelling voor 1994, zoals vastgesteld in het beheercontract van Belgacom met de Belgische regering. De doelstelling is voor 1995 op 76% gesteld.
4. Zo geeft bij voorbeeld een vertraging bij aansluiting op het netwerk met 10 werkdagen de abonnee het recht op een korting tot 30% op het aansluitingsgeld, en een vertraging van meer dan 2 werkdagen voor herstelling aan basistelefoondiensten op 50 DEM.
5. De bijzondere circulaire van 24.7.1995 tot wijziging van de Griekse telefoonverordening legde een beoogde hersteltijd van 5 werkdagen op voor 1995 en van 3 werkdagen van 1996.
6. Beoogde hersteltijd afgeleid van de tijdslimieten die worden gehanteerd in de schadevergoedingsregeling ten behoeve van het vaststellen van het recht op schadevergoeding.
7. Doelstelling zoals vastgesteld in het algemeen contract van France Télécom met de Direction Générale de Postes et Télécommunications (Bron: jaarverslag DGPT, 1994).
8. Cijfers per 31.12.1993 (bron: jaarverslag DGPT 1994).
9. Dit cijfer heeft betrekking op door de klant gemelde storingen. Lijnstoringen worden voor 88% binnen 2 dagen hersteld.
10. Doelstelling en aanvaardbaar minimumniveau zoals vastgesteld in het contract tussen ICP en Portugal Telecom, voor de periode 1995/1996/1997. Er is een schadevergoeding beschikbaar na drie dagen zonder dienstverlening wanneer de exploitant verantwoordelijk is, en na tien dagen wanneer er sprake is van *force majeure*.
11. In 1993 werd 73,5% van de storingen binnen 24 uur hersteld.
12. De doelstellingen worden door Telia per contract gegarandeerd.
13. De cijfers hebben betrekking op de periode april 1994 - september 1994. In dezelfde periode werden 87,6% van de zakelijke en 75,5% van de huishoudelijke storingen hersteld binnen de 5 werkuren, respectievelijk 9 werkuren, of op een met de klant overeengekomen datum.
14. Op basis van de dagelijkse vergoeding heeft de klant het recht op 1 maand huurprijs voor elke dag vertraging.



#### 4. Percentage functionerende openbare betaaltelefoons (zie tabel A5)

Betaaltelefoons spelen een bijzondere rol bij het compenseren van het gebrek aan telefoonpenetratie, met name in plattelandsgebieden. Voor de Lid-Staten waarvoor gegevens beschikbaar zijn, lijkt een zeer groot aandeel van deze betaaltelefoons te functioneren (tussen 92% en 98%). Toch waren de nationale regelgevende instanties in zes Lid-Staten niet in staat gegevens te verstrekken over het percentage functionerende openbare betaaltelefoons.

**Tabel A5 Percentage functionerende openbare betaaltelefoons in de Lid-Staten in 1994<sup>1</sup>**

BE	DK	DE	GR	ES	FR	IE	IT	LU	NL	AT	PT	FI	SE	GB
n.b.	92 <sup>2</sup> 97 <sup>3</sup>	n.b.	95	n.b. <sup>4</sup>	n.b. <sup>5</sup>	meer dan 93	95	meer dan 97	95	97	99,9.	n.b.	± 98	94,6 <sup>6</sup>

n.b.: niet beschikbaar

Bron: nationale regelgevende instanties (1995)

#### Noten

1. Alle gegevens in deze tabel betreffen de recentste periode waarvoor informatie beschikbaar is (in de meeste gevallen 1994). Wanneer aanvullende gegevens beschikbaar zijn, worden zij in deze noten gegeven.
2. Betaaltelefoons met munten.
3. Betaaltelefoons met telefoonkaarten.
4. De gemiddelde hersteltijd voor alle soorten openbare betaaltelefoons (d.w.z. opgesteld op particuliere en openbare lokaties) bedraagt 2,8 uur, voor openbare telefooncellen is dit 10,6 uur.
5. Het algemeen contract van France Télécom met de Direction Générale de Postes et Télécommunications bepaalt dat niet meer dan 5% van de openbare betaaltelefoons meer dan 24 uur buiten dienst mag zijn. Per 31.12.1993 was 4,8% langer dan deze periode buiten bedrijf (bron: jaarverslag DGPT 1994).
6. Deze cijfers hebben betrekking op de openbare betaaltelefoons van BT voor de periode oktober 1994 - maart 1995. Voor de voorgaande 6 maanden bedroeg dit 95,9%.

#### 5. Leveringstermijn en indicatoren voor een kwaliteit van de dienst, zoals verplicht gesteld in bijlage II van de ONP-richtlijn Spraaktelefonie

In overeenstemming met de richtlijn Spraaktelefonie<sup>5</sup> zullen de Lid-Staten vanaf eind 1996 doelstellingen moeten vaststellen en publiceren voor leveringstermijnen en indicatoren voor de kwaliteit van de dienst voor de exploitanten die vallen onder de richtlijn, met betrekking tot:

- Wachtijd bij eerste aansluiting op het net
- Storingspercentage per aansluiting, storingshersteltijd, percentage verbindingfouten
- Benodigde tijd voor het ontvangen van de kiestoon, benodigde tijd voor de opbouw van de verbinding
- Statistische gegevens over de transmissiekwaliteit
- Wachttijden bij diensten met tussenkomst van de telefonist
- Percentage functionerende openbare betaaltelefoons die met munten of met telefoonkaarten werken
- Juistheid van de facturen

De resultaten moeten jaarlijks worden bekendgemaakt en de Commissie zal in het Publikatieblad bekendmaken waar deze informatie op nationaal niveau kan worden gevonden. De keuze van de indicatoren is gedeeltelijk het gevolg van werkzaamheden die reeds binnen de OESO, ITU en ETSI<sup>6</sup> werden ondernomen.

#### IV. BESCHIKBAARHEID VAN GEAVANCEERDE TELEFOONDIENTEN

1. Er is een steeds grotere reeks van geavanceerde telefoondiensten (zie tabel A6) thans commercieel beschikbaar of op proef beschikbaar in heel de Gemeenschap, al is de mate van invoering vaak verbonden met de mate van digitalisering van de nationale netwerken.
  - **Toonkiezen (DTMF)** is beschikbaar in alle Lid-Staten (maar soms beperkt tot abonnees die op een digitale centrale zijn aangesloten).
  - **Wachtoon en doorschakeldiensten** zijn ook op vrij brede schaal beschikbaar, terwijl **nummeridentificatie** in vijf Lid-Staten wordt aangeboden, en exploitanten in nog eens drie Lid-Staten dit opnemen in hun ISDN-aanbod, en er voorts in nog eens drie Lid-Staten plannen zijn om deze dienst aan te bieden of er althans een proefdienst voor aan te bieden in 1996.
  - **Blokkeringsfaciliteiten** zijn beschikbaar in twaalf Lid-Staten (hoewel in Oostenrijk, België, Denemarken en Finland deze mogelijkheid thans is beperkt tot bepaalde diensten met toegevoegde waarde).
  - **Voice-maildiensten** zijn beschikbaar in zeven Lid-Staten, en er lopen proefprojecten op dit gebied in nog eens drie Lid-Staten; deze faciliteit vormt een normaal onderdeel van het GSM-netwerk.
2. Drie van deze faciliteiten (toonkiezen, doorschakeling, nummeridentificatie op nationaal niveau) worden in de richtlijn Spraaktelefonie aangewezen als elementen van de telefoondienst die volgens op nationaal niveau vastgestelde datums moeten worden geïntroduceerd. Zij zijn steeds meer beschikbaar in substantiële delen van het netwerk.

**Wachtoon (Call Waiting)** is een dienst waarmee de abonnee (door een specifieke toon) tijdens een gesprek op de hoogte kan worden gebracht van een nieuwe inkomende oproep. De gebruiker kan deze oproep dan aannemen, afwijzen of laten wachten.

**Doorschakelen (Call Forwarding)** is een dienst waarmee de gebruiker het netwerk kan opdragen alle binnenkomende oproepen voor zijn nummer door te schakelen naar een ander nummer (hierbij moet onderscheid worden gemaakt tussen het doorschakelen wanneer de lijn bezet is of wanneer er niet wordt opgenomen).

**Doorverbinden (Call Transfer)** is een dienst waarmee de gebruiker een tot stand gebrachte verbinding kan doorschakelen naar een derde partij. Voor de oorspronkelijke oproep kan de gebruiker van deze dienst zowel de oproeper als de opgeroepene zijn geweest.

**Nummeridentificatie (Calling Line Identification)** is een dienst die ervoor zorgt dat het nummer van de oproepende partij wordt doorgegeven aan de opgeroepene partij voordat de verbinding tot stand wordt gebracht. De oproepende partij kan eventueel beperkingen opleggen aan de manier waarop zijn nummer wordt doorgegeven aan de opgeroepen partij.

**Toonkiezen (Dial-Tone Multi-frequency (DTMF) operation / Touchtone Dialling)** is van essentieel belang voor het gebruik van veel nieuwe interactieve telefoondiensten. Het is gedefinieerd in de ONP-richtlijn Spraaktelefonie en houdt in dat het vaste openbare telefoonnetwerk gebruik moet kunnen maken van DTMF-telefoons voor het doorgeven van signalen aan de centrales, gebruik makend van tonen zoals vastgelegd in de ITU-T-aanbeveling Q.23, en tevens dezelfde tonen gebruikt voor eind-tot-eindsignalering door het netwerk heen, zowel binnen een Lid-Staat als tussen de Lid-Staten.

**Digitaal netwerk voor geïntegreerde diensten (ISDN) (Integrated Services Digital Network)** is een netwerk dat via één toegangspunt, gebruik makend van de bestaande abonneelijn, zowel spraaktelefonie als tekst, gegevens en beelden nog doorgeeft.

Tabel A6 Beschikbaarheid van geavanceerde telefoonfaciliteiten in de EG

Land	Toonkiezen (DTMF)	Wachtoon	Doorschakeling	Voice-mail over het openbare netwerk	Identificatie van de oproepende lijn	Blokkeringsfaciliteiten
BE	ja <sup>1</sup>	ja <sup>2</sup>	ja <sup>2</sup>	ja	ja <sup>3</sup>	ja <sup>4</sup>
DK	ja	ja <sup>5</sup>	ja <sup>5</sup>	ja <sup>5</sup>	neen <sup>6</sup>	ja <sup>7</sup>
DE	ja	ja	neen <sup>8</sup>	ja	ja	ja
GR	ja <sup>5</sup>	ja <sup>5</sup>	ja <sup>5</sup>	neen	neen	neen
ES	ja	ja <sup>9</sup>	ja <sup>9</sup>	neen	neen <sup>10</sup>	neen
FR	ja	ja	ja	ja	ja	ja
IE	ja <sup>5</sup>	ja <sup>5</sup>	ja <sup>5</sup>	ja <sup>5</sup>	neen	neen
IT	ja <sup>5</sup>	ja	ja	neen <sup>11</sup>	ja <sup>3</sup>	ja <sup>12</sup>
LU	ja	ja	ja	neen	neen	ja <sup>13</sup>
NL	ja	neen <sup>14</sup>	ja	neen <sup>11</sup>	neen <sup>15</sup>	ja
AT	ja	ja	ja	ja <sup>16</sup>	ja <sup>3</sup>	ja <sup>17</sup>
PT	ja <sup>18</sup>	ja <sup>18</sup>	ja <sup>18</sup>	ja <sup>16</sup>	ja	ja <sup>18</sup>
FI	ja	ja	ja	ja	ja	ja <sup>19</sup>
SE	ja	ja	ja	ja	ja	ja
GB	ja	ja	ja	neen <sup>11</sup>	ja	ja

Bron: nationale regelgevende instanties (1995)

Noten

1. Voor 93,5% van de lijnen van het openbare geschakelde telefoonnetwerk.
2. Voor 60% van de lijnen van het openbare geschakelde telefoonnetwerk.
3. Beschikbaar op het ISDN.
4. Blokkering van kioskdiensten beschikbaar.
5. Commerciële beschikbaarheid afhankelijk van het feit of de abonnee op een digitale centrale is aangesloten (percentage abonnees in die landen tussen haakjes aangegeven): DK 55%, EL 3%, IRL 75% en Italië 67%.
6. Geleidelijke invoering vanaf februari 1996.
7. Blokkering van specifieke diensten met toegevoegde waarde commercieel beschikbaar; blokkering per lijn of per oproep van oproepfaciliteiten (zoals identificatie van de oproepende lijn) zal in december 1995 worden geïntroduceerd.

8. Technisch mogelijk op ISDN maar thans niet commercieel beschikbaar.
9. Voor 47,8% van de abonnees geldt dat zij toegang kunnen hebben tot deze dienst.
10. Er bestaan plannen om een dergelijke dienst in 1996 aan te bieden aan abonnees die zijn aangesloten op een digitale centrale.
11. In 1995 liepen proefprojecten met voice-mail.
12. Blokkeringsfaciliteiten voor interlokaal verkeer en kioskdiensten.
13. De klanten kunnen per lijn oproepfaciliteiten laten blokkeren.
14. Proefprojecten in 1995 en invoering in 1996.
15. Proefprojecten in 1995.
16. Beschikbaar voor mobiele telefoon (GSM).
17. Blokkering van toegang alleen beschikbaar voor specifieke diensten met toegevoegde waarde (niet per lijn of oproep).
18. Beschikbaar wanneer dit technisch haalbaar is en voor CLI beschikbaar op ISDN wanneer dit technisch haalbaar is.
19. De klanten kunnen per lijn de oproepfaciliteiten laten blokkeren of de toegang tot specifieke diensten met toegevoegde waarde laten blokkeren.

#### **V. DE BETAALBAARHEID VAN TELECOMMUNICATIEDIENSTEN IN DE EUROPESE GEMEENSCHAP OP DIT OGENBLIK**

Zoals in de mededeling aangegeven is voor het merendeel van de gebruikers de globale betaalbaarheid van de telefoondienst het belangrijkste. In veel van de ontvangen commentaren werd er ook de nadruk op gelegd dat de gebruikers beter moeten worden voorgelicht over wat zij betalen en dat zij daarover meer controle moeten kunnen uitoefenen. Dit wordt des te belangrijker in een omgeving waarin het algemeen volume van het telefoongebruik toeneemt en er sprake is van een toenemend aantal nieuwe audiotekstdiensten, die informatie- of amusementsdiensten leveren en die vaak duurder zijn dan de normale universele telefoondienst.

De prijsniveaus binnen de Gemeenschap zijn al redelijk gevarieerd. Een indicatie van de absolute niveaus wordt gegeven in tabel A7.

**TABEL A7: Telefoonkosten voor huishoudelijke gebruikers in de Lid-Staten van de EG (vierde kwartaal 1995)**

	Aansluitingskosten <sup>2</sup> (nieuwe aansluiting)	Abonnements-prijs <sup>3</sup> (tweemaandelijks)
BE	90	23
DK	212	27
DE	46	23
GR	160	11
ES	133	16
FR	39	12
IE	148	25
IT	99	12
LU	64	11
NL	93	22
AT	90	24
PT	77	19
FI	169	20
SE	79	20
GB (BT)	117	17
GB (MCI) <sup>4</sup>	117	25

	Lokaal gesprek van 3 minuten		Interlokaal gesprek van 3 minuten	
	Piekuren	Daluren <sup>5</sup>	Piekuren	Daluren <sup>6</sup>
BE	0,10	0,03	0,58	0,23
DK	0,13	0,07	0,29	0,14
DE	0,11	0,04	0,87	0,40
GR	0,10	0,10	0,98	0,65
ES	0,07	0,07	1,00	0,42
FR	0,09	0,03	0,81	0,28
IE	0,12	0,02	0,67	0,46
IT	0,13	0,09	0,92	0,34
LU	0,08	0,04	0,08	0,04
NL	0,08	0,04	0,25	0,13
AT	0,15	0,15	1,21	0,90
PT	0,06	0,02	1,17	0,59
FI	0,12	0,12	0,28	0,17
SE	0,08	0,05	0,24	0,14
GB (BT)	0,12	0,05	0,30	0,18
GB (MCI) <sup>7</sup>	n.b	n.b	0,23	0,15

n.b: niet bekend

Noten

- 1 Alle prijzen in de tabel zijn uitgedrukt in ecu en bevatten de BTW.
- 2 Dit zijn minimumprijzen met uitsluiting van de uur- en materiaalkosten die in sommige Lid-Staten worden geheven.
- 3 De abonnementsprijzen betreffen de prijs voor één lijn in de hoofdstad. In Duitsland is hierin voor 2,42 ecu gratis gesprekken opgenomen.
- 4 De abonnementsprijs van Mercury omvat de abonnementsprijs van BT plus de prijs van de autorisatiecode.
- 5 Er is rekening gehouden met de laagste daltarieven.
- 6 Zie noot 5.
- 7 Mercury biedt geen lokale gesprekken voor thuisgebruikers.

**Geboekte vooruitgang bij de aanpassing van de tariefstructuren in de Gemeenschap en de gevolgen daarvan voor de algemene betaalbaarheid van de universele telefoondienst**

1. In tabel A8 wordt een overzicht gegeven van de algemene verandering van het niveau van de prijzen van telecommunicatiediensten in de Lid-Staten van de Europese Gemeenschap tussen 1990 en 1995 (een gedetailleerd overzicht van de verschillende elementen binnen deze globale verandering wordt gegeven in tabel A9). Deze informatie is gebaseerd op de door de nationale regelgevende instanties verstrekte informatie en is berekend op basis van nationale praktijken. Het is dus niet mogelijk prijsveranderingen direct tussen de verschillende Lid-Staten te vergelijken, zodat het moeilijk is prijsveranderingen in verschillende delen van de Gemeenschap met elkaar te vergelijken.

**Bovendien geven de tabellen A7 en A8 procentuele veranderingen weer en blijkt hieruit niet welke prijzen werkelijk worden berekend. Het is dus niet mogelijk conclusies te trekken betreffende de gevolgen van deze verhogingen op de algemene betaalbaarheid van de betrokken diensten.**

Toch blijkt uit de gegevens dat er belangrijke veranderingen in de tariefstructuren plaatsvinden en met name dat er sprake is van een algemene trend naar verhoging van de vaste elementen in het tarief voor de universele dienst (aansluiting en abonnement), alsmede hogere prijzen voor lokale gesprekken tijdens piekuren en, in de meeste Lid-Staten, daarmee overeenstemmende prijsverlagingen voor regionale, interlokale en internationale gesprekken.

2. Informatie betreffende de huidige beschikbaarheid van gerichte of bijzondere tariefregelingen wordt gegeven in tabel A10.

**Tabel A8 Gemiddelde algemene tariefveranderingen 1990-1995 (schattingen van de NRI)**

De aangegeven tariefveranderingen zijn in reële termen aangegeven; de nominale veranderingen zijn voor zover beschikbaar tussen haakjes aangegeven.

Gedetailleerde gegevens betreffende de veranderingen voor installatie/abonnement/lokaal/regionaal/nationaal en internationaal zijn te vinden in tabel A8.

	Algemene procentuele verandering van de tarieven (1990-1995)
BE <sup>1</sup>	n.b
DK	+0,5
DE <sup>1</sup>	m.b
GR <sup>2</sup>	- 43,2 (-7.2 nominale verandering)
ES <sup>1</sup>	n.b
FR <sup>3</sup>	- 14 (- 3.4 nominale verandering)
IT	n.b
IE	- 42 (- 25 nominale verandering)
LU	n.b
NL <sup>4</sup>	+ 3.7 (Verplichte diensten) + 6.6 (Kleingebruikerstarief)
AT <sup>1</sup>	n.b.
PT	- 10,2 (+ 27.6 nominale verandering)
FI	- 5
SE <sup>5</sup>	- 8 (+ 8 nominale verandering)
GB <sup>6</sup>	- 23,7 (- 10,2 nominale verandering)

n.b: niet bekend

Bron: Nationale Regelgevende Instanties (1995)

Noten in tabel A8

1. Gegevens ontvangen voor veranderingen van individuele tariefelementen, maar geen globaal cijfer beschikbaar.
2. Globale tariefverandering voor gesprekskosten alleen.
3. Periode 1990 - 1994.
4. De verstrekte gegevens betreffende prijsverandering van een niet-gespecificeerd pakket van diensten in verhouding tot de consumentenprijsindex.
5. Berekend op basis van de Telia-index voor het eigen tarievenpakket.
6. De algemene cijfers voor de totale procentuele verandering van de BT-tarieven tussen 1990/91-1994/95 hebben betrekking op een algemeen gewogen gemiddelde van alle diensten in het prijscontrolepakket, niet alleen de in de tabel aangegeven diensten.

**Informatie en controle over wat de klanten aan telecommunicatie besteden**

3. Hierboven werd informatie verstrekt over de toenemende beschikbaarheid van blokkeringsfaciliteiten voor thuisgebruikers, hetgeen een zekere mate van controle biedt, doordat zij oproepen naar bepaalde soorten diensten (duurdere diensten) of in sommige gevallen langeafstands- en/of internationale gesprekken kunnen blokkeren.



4. Daarnaast verplicht de richtlijn Spraaktelefonie met ingang van eind 1996 de Lid-Staten ertoe doelstellingen vast te stellen voor de beschikbaarheid van gespecificeerde telefoonfacturen - een dienst die steeds vaker beschikbaar is in de EG. Dit is een belangrijke manier om de gebruikers voldoende informatie te verschaffen over wat zij aan de telefoon hebben besteed. Toch werd in een aantal commentaren met nadruk gesteld dat de huidige lange factuurperiode het voor sommige gebruikers moeilijk maakt controle uit te oefenen over hun uitgaven, en dat derhalve zou moeten worden voorzien in een waarschuwing bij buitensporig of ongewoon gebruik van een bepaalde telefoonlijn.

### ***Het gebruik van bijzondere en gerichte tariefregelingen in de EG***

Als onderdeel van de algemene doelstelling met betrekking tot de betaalbaarheid van telecommunicatiediensten, bestaan er in alle Lid-Staten **bijzondere en gerichte tariefregelingen** (zie tabel A10 voor alle details), zodat de algemene betaalbaarheid van de universele telefoondienst voor bepaalde categorieën gebruikers wordt verbeterd of kan worden gericht op bepaalde groepen gebruikers met specifieke behoeften of specifieke oproeppatronen. Er bestaan **tariefregelingen voor kleingebruikers** in Frankrijk, Ierland, Zweden en het Verenigd Koninkrijk. Dergelijke regelingen zijn met name van belang in de context van tariefaanpassing, omdat het vooral de gebruikers zijn die weinig bellen, of weinig interlokaal en internationaal bellen, die een prijsnadeel kunnen ondervinden van de herschikking van de tarieven. Daarnaast bestaan er in België, Duitsland, Frankrijk en Oostenrijk **sociale tariefregelingen voor gebruikers met lage inkomens**. In alle Lid-Staten, met uitzondering van Luxemburg, Nederland en Finland, worden ook diverse vormen van **speciale tariefregelingen voor ouderen en gehandicapten** aangeboden.

Door een aantal organisaties, met name die welke de belangen van gehandicapten vertegenwoordigen, werd in deze context gewezen op de noodzaak dat dergelijke tariefregelingen voor dergelijke gebruikers automatisch beschikbaar zijn of dat tenminste de ermee verbonden administratieve formaliteiten zo eenvoudig mogelijk zijn (zodat het bij voorbeeld niet nodig is om voor elk van die tariefregelingen een aparte aanvraag in te dienen).

Tabel A9 Tariefveranderingen in de EG tussen 1990 en 1995

In het algemeen wordt de procentuele verandering aangegeven (nominale verandering tussen haakjes): een \* geeft aan dat het een reële verandering betreft, wanneer geen nominaal cijfer wordt gegeven

□	Globale verandering	installatie	Huur	Lokaal	Regionaal	Nationaal	Internationaal
BE <sup>1</sup>	n.b.	Aansluiting/set up +39% Bestaande lijn -37%	+35% grote gebieden +50% middelgrote gebieden +70% kleine gebieden	+7,6%	+5,8% (interlokaal verkeer tussen aangrenzende zones)	- 5,8% (interlokaal verkeer tussen niet-aangrenzende zones)	Voorbeelden: Frankrijk - 22,0% Italië -33,3% Spanje -28,6% VS -40,0% Japan -55,0%
DK	+0,5%	+8,3%	+3,5%	+8,5%	geen verandering	-20,6%	-5,0% <sup>2</sup>
DE <sup>3</sup>	n.b.	-15,4%	-15,4%	-15,4%	n.b.	-55,4%* (>100 km)	Voorbeelden: VS -68,9%* Noorwegen -33,9%*
GR <sup>4</sup>	-43,2% (-7,2% nominaal)	+105,2%	+68,1%	+89,1%*	-	+68,6%	-1,6%
ES <sup>5</sup>	n.b.	1990-1994 +2,38%  1995 -15%	+24,2%  +3,5%	+192,3%  +30,7%	-23,5%  -	+10,6%  -34,5%	Voorbeelden: EU -11,7% VS -51,7%  -7,5/15%
FR <sup>6</sup>	-14%* (-3,4% nominaal)	+30% <sup>7</sup> (+16%)*	-	+25% (+11,5%)	-29,5% <sup>8</sup> (-37%)	-19% (>100 km) (-27,5%)*	-18,7% (-27,5%)* <sup>9</sup>
IT	n.b.	n.b.	Thuisgebruikers: +42% Zakelijke gebruikers: geen verandering	Piek: +41% Zakelijk: +12%	-	Piek: -11% Zakelijk: -6%	Voorbeelden: VK piek -20% VK goedkoop -20% VS piek -43% VS goedkoop -48%
IE	-42%* (-25% nominaal)	geen verandering	geen verandering	+10%	-	-4,610	Voorbeelden: VK -4,7% Overige - 4,7%

Land	Globale verandering	Installatie	Huur	Lokaal	Regionaal	Nationaal	Internationaal
LU	n.b.	geen verandering	n.b.	n.b.	-	-	1995: -13 tot 50%
NL <sup>11</sup>	Verplichte diensten +3,7%* Kleingebruikerstarief +6,5%*	geen verandering	16,7%	Gemiddeld: +22% Piek: +26% Goedkoop: +18%	Gemiddeld: +22% Piek: +26% Goedkoop: +18%	-	21,3% -
AT	n.b.	+33%	geen verandering	geen verandering	-40%	-11%	n.b.
PT	n.b.	-0,6%*	-5,9*	+13,7%	-	-22,2%	35,6%* -
FI	-5% <sup>12</sup>	n.b.	n.b.	+14,2% <sup>13</sup> +2,4(%)	n.b.	Piek: -61,2%	Voorbeelden <sup>14</sup> Zweden - 47,4% Duitsland - 19,2% VS - 26,8%
SE <sup>15</sup>	- %* (+8% nominaal)	n.b.	+15 tot 20% <sup>16</sup>	+60% <sup>16</sup>	-	n.b.	n.b.
GB <sup>17</sup>	-23,7%* (-10,2% nominaal) <sup>18</sup>	Thuisgebruikers: -0,7% Zakelijke gebruikers: -33,1%	Thuisgebruikers exclusief: +37,5% Zakelijke gebruikers exclusief: +37,7% Groot verbruikers: +54,4%	-13%	-19,8%	B1-tarief: -19,5% B-tarief: -35,5%	-22,3%

Bron: Nationale regelgevende instanties (1995)

n.b.: Niet bekend. Gegevens betreffende de veranderingen in een specifiek tarief tussen 1990 en 1995 niet bekendgemaakt door de NRI.

#### Noten

- 1 Belgacom betaalt de eerder door de klanten betaalde waarborgsom terug.
- 2 Periode 1994-1995. Sedert juli 1995 zijn de oproepen van Denemarken naar andere EU-landen, Noorwegen en Zwitserland met 20% in tarief verlaagd (buiten de piekuren). Een vergelijkbare vermindering van 20% voor oproepen naar de VS en Canada vond plaats in januari 1995.
- 3 Periode 1990-1994. De inflatie voor deze periode komt overeen met +15,4%.

BIJLAGE 2: DE UNIVERSELE DIENST OP TELECOMMUNICATIEGEBIED IN DE EUROPESE GEMEENSCHAP VANDAAG

- 4 Algemene gemiddelde tariefverandering voor oproepen alleen.
- 5 Veranderingen alleen voor 1994.
- 6 Periode 1990-1994.
- 7 De procentuele verandering betreft zowel de aansluiting als het abonnement.
- 8 Vermindering kan worden toegeschreven aan het instellen van grotere lokale zones.
- 9 De geleverde gegevens betreffen een aantal verschillende tarieven zowel voor binnen de EU/grensoverschrijdend - 19% (-27,5%) als voor Noord Amerikaanse routes - 32% (-29%).
- 10 Met inbegrip van oproepen naar Noord-Ierland.
- 11 Sedert 1 juli 1993 bedraagt de duur van een tarief eenheid 4 minuten (piektarief) en 8 minuten (daltarief). Sedert 1 mei 1995 wordt een maandelijks minimum van 20 gesprekseenheden per abonneelijn in rekening gebracht.
- 12 De gegevens betreffen de prijsverandering van een ongespecificeerd pakket diensten ten opzichte van de consumentenprijsindex.
- 13 De algemene verandering is berekend voor thuisgebruikers die vooral lokale telefoondiensten gebruiken. Het resultaat zou verschillend zijn voor zakelijke gebruikers, omdat die meer gebruik maken van langeafstands- en internationale communicatie en omdat voor deze diensten de prijzen aanzienlijk zijn gedaald.
- 14 De gegevens betreffen de prijsverandering van een ongespecificeerd pakket diensten ten opzichte van de consumentenprijsindex. Het pakket omvat 8% van het aansluitingstarief, het jaarlijkse abonnement en 750 lokale telefoongesprekken van 4 minuten gedurende de dag.
- 15 Laagste tarief en goedkoopste exploitant: (1990) Telecom Finland en (1995) Telivo.
- 16 Periode 1993-1995.
- 17 Berekend op basis van de Telia-index van tarieven.
- 18 Prijsveranderingen voor BT.
- 19 Het algemene cijfer betreft de gemiddelde procentuele verandering in de tarieven van BT tussen 1990/1991-1994/1995 en heeft betrekking op een algemeen gewogen gemiddelde van alle diensten in het prijscontrolepakket, niet alleen op de in de tabel vermelde dienst.

Tabel A10 Bijzondere tariefregelingen voor bepaalde categorieën gebruikers in de EG

Land	Beschrijving van de regeling
BE	Het contract tussen de Belgische staat en Belgacom legt een aantal tariefverlagingen om sociale of humanitaire redenen op. i) <u>sociale groepen</u> : ongeveer 370.000 personen genieten het sociale telefoontarief (8,1% van het totaal aantal aansluitingen). Er worden de volgende tariefverminderingen toegepast: 70% vermindering van de aansluitkosten, 50% vermindering van het abonnement en 50 gratis gesprekeenheden per 2 maanden. ii) <u>ouderen en gehandicapten</u> : verminderde tarieven voor ouderen (65+) en gehandicapten.
DK	Specifieke teksttelefoondienst voor slechthorenden, met inbegrip van de levering van verschillende soorten eindapparatuur. De dienst wordt geleverd op niet-commerciële basis. Verminderde tarieven voor slechtzienden en blinden bij het gebruik van de abonneelijstdiensten.
DE	Verlaagd tarief voor <u>ouderen, gehandicapten en personen met lagere inkomens</u> . Deze bijzondere groepen krijgen een vermindering van 5 DM op het abonnement en 30 gratis gesprekeenheden per maand. Er zal in 1996 worden overgegaan tot een tariefherschikking waarin grotere kortingen zijn voorzien. Er bestaat geen tariefregeling voor "kleingebruikers" en een dergelijke regeling is ook niet voorzien.
GR	i) <u>Gehandicapten</u> : voor blinde abonnees zijn bijzondere kortingen geïntroduceerd. Zij beschikken over 150 gratis gesprekeenheden per maand voor de eerste hoofdtelefoonlijn die op hun naam wordt geopend. Daarnaast zijn er in luchthavens, trein- en busstations en ziekenhuizen bijzonder ontworpen openbare telefoonkaart-betaaltelefoons geïnstalleerd. Er is geen speciaal beleid voor "kleingebruikers" in de context van de universele dienst.
ES	i) <u>Ouderen en gehandicapten</u> : er bestaan een bijzonder "sociaal abonnement" dat een korting van 95% op het maandelijks abonnement omvat en een korting van 70% op de prijs van eerste aansluiting op het net voor personen die ouder zijn dan 64 en gehandicapt (en met een inkomen beneden een bepaalde grens).
FR	i) <u>Gehandicapten, ouderen en sociale gevallen</u> : er zijn gereduceerde tarieven voor bijzondere en sociale groepen, zoals gehandicapten, ouderen (65+) die alleen of met hun partner leven, en oorlogsveteranen. Deze kortingen houden een vermindering van 50% op het abonnement in, 40 gratis gesprekeenheden per maand (binnenland) en gratis toegang tot informatiediensten. ii) Het <u>tariefpakket voor "kleingebruikers"</u> voorziet in een korting voor gebruikers die minder dan 26 gesprekeenheden per maand opnemen.

Land	Beschrijving van de regeling
IE	<p>Er is voorzien in een gratis abonnement en gesubsidieerd gebruik voor specifieke gebruikersgroepen zoals doven, ouderen en gehandicapten.</p> <p>i) <u>Gehandicapten</u>: doven kunnen gebruik maken van bijzondere tekstterminals (Minicom) om te communiceren met niet-doven. Aangezien dit trager gaat dan normale spraak voorziet de exploitant in een terugbetalingsregeling volgens dewelke dove klanten tot 70% van hun oproepkosten kunnen terugclaimen tot een bepaald jaarlijks maximum. Daarnaast kan de staat de BTW terugbetalen op de aankoop van Minicom-apparatuur voor doven.</p> <p>ii) De exploitant geeft ook financiële bijstand aan bepaalde charitatieve vrijwilligersorganisaties, zoals Samaritans, Irish Cancer Society, Rape Crisis Centre enz., zodat dergelijke organisaties kunnen worden gebeld door middel van een groen nummer of voor een lagere prijs.</p> <p>iii) Regeling voor "kleingebruikers": er bestaat een dergelijke regeling voor de analoge mobiele dienst met aansluitkosten die slechts 41% van de normale kosten bedragen, een abonnement voor 103% van de normale prijs, maar met een aantal gratis nationale oproepen.</p> <p>iv) <u>Ouderen en gehandicapten</u>: ministerie van sociale zaken verleent steun aan gehandicapten en ouderen, d.w.z. gratis telefoonabonnement voor bepaalde ouderen en gehandicapten die alleen leven, of met andere onder de regeling vallende personen.</p>
IT	<p>Sedert januari 1995 is er een bijzondere regeling voor "kleingebruikers" op aanvraag (dit omvat een lage abonnementsprijs en lage tarieven zolang het gebruik laag blijft, d.w.z. tot 40 gesprekseenheden per maand: 50 LIT).</p>
LU	<p>P&amp;T Luxemburg heeft geen plannen om specifieke regelingen te introduceren die gericht zijn op bepaalde sociale groepen, aangezien de basistelefoontarieven zeer laag zijn.</p>
NL	<p>Er is geen bijzondere regeling die op een specifieke groep klanten is gericht.</p>
AT	<p>Bepaalde sociale groepen, zoals <u>blinden, gehandicapten, gepensioneerden, mensen met een laag inkomen en studenten</u> behoeven de volgende tariefelementen niet te betalen: maandelijks basisabonnement en 1 gratis uur telefoongebruik per maand.</p>
PT	<p>Er zijn bijzondere tariefverminderingen voor <u>gepensioneerden</u> met een maandsalaris lager dan het nationaal minimumloon. Deze kortingen zijn als volgt: 60% korting op de op het abonnement en ten minste 25 gratis gesprekseenheden per maand.</p> <p>De exploitanten zijn ook verplicht om de volgende faciliteiten aan te bieden aan <u>personen met bijzondere behoeften</u>: microtelefoons met versterker, signalering binnenkomende oproep enz.</p>
FI	<p>Er zijn geen bijzondere telecommunicatietariefregelingen. De staat financiert bijzondere diensten die gericht zijn op een aantal bijzondere groepen, wanneer de exploitanten daarin niet willen voorzien (d.w.z. bijzondere diensten voor gehandicapten).</p>

Land	Beschrijving van de regeling
SE	Er bestaat een overeenkomst tussen de staat en Telia waarbij Telia zich ertoe verplicht te voorzien in een " <u>kleingebruikerabonnement</u> " (Telia Mini). Het kwartaalabonnement mag niet meer bedragen dan 70% van het normale tarief en ten minste 10% van de thuisgebruikers dient van dit soort abonnement gebruik te kunnen maken.
GB	<p>BT voorziet in de volgende regelingen:</p> <p><u>Gespreide aansluitingsprijs</u> - waarmee de prijs van de initiële aansluiting wordt gespreid over 5 kwartaalbetalingen (+ administratiekosten).</p> <p><u>Waarborgsommen</u> - BT is van plan in 1996 gebruikslimieten te introduceren, waarbij nieuwe klanten een kostenlimiet overeenkomen voor hun oproepen. Hiermee zou de noodzaak voor waarborgsommen voor een groot deel zijn weggenomen.</p> <p><u>Regeling voor "lichte gebruikers"</u> - BT voorziet in deze regeling in het kader van de vergunning en de richtsnoeren ervan zijn in onderhandelingen met de regelgever tot stand gekomen.</p> <p><u>Ouderen en gehandicapten</u> - nieuwe 65+-klanten dienen geen waarborgsom te betalen, tenzij zij BT geld schuldig zijn of failliet verklaard zijn (Kingston heeft een vergelijkbaar beleid).</p> <p><u>Beschermde regeling (Protected Service Scheme)</u> - waarmee het ouderen en gehandicapten mogelijk is een derde partij aan te wijzen de afhandeling van de facturen op zich neemt.</p> <p><u>Gratis regeling voor storingherstelling met prioriteit</u> - voor abonnees waarvan de telefoons een vitale levenslijn vormen. De regeling zorgt voor een behandeling met prioriteit in het geval van storing.</p> <p><u>Slechtzienden of blinden</u> - ontvangen groot gedrukte/braille-/"spraak"-facturen en gratis oproepen naar de dienst inlichtingen (dit wordt door alle exploitanten aangeboden, aangezien dit in de vergunningseisen is voorgeschreven). Gratis oproepen naar de dienst inlichtingen worden aangeboden aan slechtzienden en anderen die fysiek gesproken niet in staat zijn een gedrukt telefoonboek te hanteren.</p> <p><u>Doven</u> - hebben toegang tot "type talk", een nationale telefoonrelaisdienst, tot de levering en financiering waarvan BT volgens de vergunningsvoorwaarden verplicht is. Er bestaat een korting voor TEXT-gebruikers om rekening te houden met het feit dat oproepen over een teksttelefoon langer duren dan een equivalent gesprek over een spraaktelefoon. Sommige kabelbedrijven bieden gehandicapte klanten de mogelijkheid te betalen tijdens speciaal daarvoor afgelegde persoonlijke bezoeken.</p>

Bron: Nationale regelgevende instanties (1995).

## BIJLAGE 2 : AAN DE LID-STATEN TOEGESTUURDE VRAGENLIJST

### I - DE HUIDIGE SITUATIE MET BETREKKING TOT DE UNIVERSELE DIENST

Vragen met betrekking tot de algemene penetratiegraad van de telefoondienst

1. *Wat was het totaal aantal zakelijke telefoonlijnen en huishoudelijke telefoonlijnen eind 1990 en eind 1994? Geef ook recentere cijfers wanneer deze beschikbaar zijn.*
2. *Wat was de verhouding van huishoudelijke lijnen ten opzichte van het aantal huishoudens eind 1990 en eind 1994?*
3. *Wat was het totaal aantal openbare betaaltelefoons eind 1990 en eind 1994?*
4. *Wat was het totaal aantal abonnees op de mobiele cellulaire telefoondienst eind 1990 en eind 1994? Geef ook recentere cijfers voor zover beschikbaar.*

Vraag met betrekking tot basisaspecten van de kwaliteit van de dienst

5. *Geef details over de hoofdindicatoren voor de kwaliteit van de telefoondienst die thans worden gepubliceerd. Geef details, voor zover beschikbaar, over de wachttijd bij eerste aansluiting op het net, storingshersteltijd, schadevergoedingsregeling en het percentage functionerende openbare betaaltelefoons.*

Vraag met betrekking tot de aangeboden faciliteiten van de basistelefoondienst

6. *Geef details over de belangrijkste dienstelementen die door de exploitanten van de vaste telefoondienst, worden aangeboden. Geef daarbij aan of een van de volgende dienstelementen beschikbaar is, of voor welke datum hun invoering is voorzien: toonkiezen (DTMF), wachtoon (call interrupt/call waiting), doorschakelen (call forwarding) of doorverbinden (call transfer) voice-mail, nummeridentificatie (calling line identification). Geef ook aan of klanten de mogelijkheid hebben per lijn of per oproep bepaalde faciliteiten te blokkeren (zoals nummeridentificatie) of de toegang tot specifieke diensten met toegevoegde waarde (zoals dure of "kiosk"-diensten) te blokkeren.*

### II - AANPASSING VAN PRIJSSTRUCTUREN, BETAALBAARHEID EN BIJZONDERE MAATREGELEN

In de meeste Lid-Statens veranderen de tariefstructuren door aanpassing ten gevolge van moderne kostenstructuren en concurrentiedruk, alsmede om een efficiënter gebruik van communicatienetwerken te bevorderen.

De volgende vragen betreffen de belangrijkste prijsaanpassingen, of er sprake is van een algemene verlaging van de prijzen, of er prijsstops worden gebruikt om prijsaanpassingen te beheersen, over de betaalbaarheid van de telefoondienst en of er bijzondere tariefregelingen beschikbaar zijn.

1. *Wat zijn de belangrijkste ondernomen of geplande tariefhervormingen?*



2. *Is het mogelijk een indicatie te geven van de gemiddelde verandering in tariefniveaus sedert 1990? (specificeer met betrekking tot aansluitingsprijs, abonnements-/vaste prijs, lokale, interlokale en internationale gesprekstarieven).*
3. *Wat zijn de precieze doelstellingen, voor zover van toepassing, van de aanpassing van de tariefstructuren?*
4. *Welke eventuele prijsstopregelingen zijn van kracht? Welke zijn de eventuele plannen om prijsstopregelingen te introduceren of bestaande regelingen te wijzigen?*
5. *Geef de laatste informatie betreffende specifieke regelingen (vrijwillig of als gevolg van regelgeving) die worden gebruikt of gepland om de dienst aan specifieke groepen gebruikers te leveren. Hieronder vallen regelingen voor bepaalde sociale doeleinden (regelingen voor gehandicapte gebruikers/ouderen/gebruikers met lagere inkomens enz.) en regelingen om de negatieve gevolgen van de geherstructureerde tarieven voor bepaalde klanten te compenseren. Geef voorts aan welke regelingen voor "kleingebruikers" (vrijwillig of ten gevolge van regelgeving) beschikbaar of gepland zijn.*

**BIJLAGE 3: LIJST VAN ORGANISATIES DIE SCHRIFTELIJK HEBBEN GEREAGEERD OP HET DISCUSSIESTUK OVER DE UNIVERSELE DIENST**

ANGA  
Antelope Consulting  
APEC - Association of Private European Cable Operators  
ARD - Radio + TV  
ASIMILEC  
AT & T  
ATC Finland  
Belgacom  
BellSouth  
Bureau Européen des Unions des Consommateurs  
British Telecom  
Conseil Nationale du Patronat Français  
Compagnie General des Eaux  
COST 219 - Nationale Research & Development Centre for Welfare & Health  
COST 219 - The Mike Martin Consultancy  
CRID  
CURDS - University of Newcastle  
Dansk Industri (DI)  
Department of Trade and Industry (VK)  
Deutsche Postgewerkschaft  
Deutsche Telekom  
Direction Générale des Postes et Télécommunications (FR)  
ETNO  
EU Committee of the American chamber of Commerce in Belgium  
European Conference of Data Protection Commissioners  
Forschungsinstitut für anwendungsorientierte Wissensverarbeitung  
France Telecom  
Fundesco  
GEF - Global Electronic Finance Management  
GEF  
INESC  
Ingenieria y Gestion de Redes  
INTEL  
International Council of Aircraft Owner and Pilot Associations  
IPTT  
Kooperativa Institutet  
Erika Mann M.E.P.  
Mercury Communications Ltd  
MFS Communications  
Ministerie van Verkeer en Waterstaat (NL)  
Ministry of Transport & Communications (FIN)  
Ministry of Transport & Communications (S)  
Omnitel Pronto Italia  
Oostenrijks ministerie van economie en vervoer  
Portugal Telecom  
PTT Force Ouvrière  
PTT Telecom  
STET  
TAG - Telecommunications Action Group  
TELECEL S.A.  
Telecom Eireann

Telefonica de Espana  
Telenor  
TELIA AB  
The Finnish Consumers Association  
Thyssen Telecom A.G.  
The Telecommunications Managers Association  
United States Council for International Business  
Universidad de Valencia  
Universität Potsdam  
VEBACOM

## BIJLAGE 4: SAMENVATTING VAN DE HOOFDPUNTEN UIT HET OPENBAAR OVERLEG NAAR AANLEIDING VAN HET "DISCUSSIESTUK OVER DE UNIVERSELE DIENST"

Gedurende het openbaar overleg werd een uitgebreide reeks commentaren ingediend. Het is nuttig de aandacht te vestigen op de vijf hoofdpunten die daarbij naar voren kwamen:

### 1. *Omvang van de universele telefoondienst*

Men erkent dat er sprake is van een continue verbetering van het niveau en de kwaliteit van de dienst in de Europese Gemeenschap. Slechts in een klein aantal commentaren werd gevraagd om een radicale hervorming van het bestaande concept van de universele telefoondienst, die wel omschreven moet blijven, maar open moet staan voor toekomstige ontwikkelingen in het licht van de verandering van de vraag van de klanten en van de markt. Toch suggereerden sommige organisaties, met name gebruikersorganisaties en exploitanten uit de minder begunstigde regio's, dat het huidige concept van de universele dienst ambitieuzer zou kunnen zijn, en zowel huurlijnen als ISDN dient te omvatten.

Daarnaast was er sprake van steun voor maatregelen op Europees niveau om het huidige concept te versterken, ten einde bestaande grote verschillen ten aanzien van de omvang van de diensten binnen de universele telefoondienst op te heffen en de noodzaak een expliciete verplichting tot betaalbaarheid erin op te nemen. De nadruk werd gelegd op het feit dat de gebruikers over voldoende informatie en controle dienen te beschikken over wat zij uitgeven (bij voorbeeld gespecificeerde facturen, flexibele betalingswijzen, zoals het spreiden van de aansluitingskosten over een aantal betalingen, of de gebruikers de mogelijkheid geven oproepen naar bepaalde nummers te blokkeren).

### 2. *Kwaliteit van de dienst en vergelijkbaarheid van de diensten op Europees niveau*

Een belangrijke bezorgdheid die uit het overleg naar voren kwam, betrof de aanzienlijke verscheidenheid van de doelstellingen voor de kwaliteit van de dienst die thans op nationaal niveau zijn vastgesteld, evenals de nationale controle op het bereiken van die doelstellingen en de beschikbaarheid en aard van vergoedingsregelingen wanneer niet aan de doelstellingen wordt voldaan. Deze bezorgdheid van de gebruikers werd verergerd door de problemen die sommige nationale regelgevende instanties hebben om basisindicatoren voor de universele telefoondienst, zoals het aantal huishoudens met telefoon, te verzamelen, en door het gebrek aan vergelijkbaarheid van bepaalde gegevens tussen de Lid-Statens.

De situatie wordt voor een deel verholpen door de richtlijn Spraaktelefonie die voorziet in het vaststellen en publiceren van nationale indicatoren voor de kwaliteit van de dienst. Uit het overleg blijkt echter dat de gebruikers nog meer wensen en dat uiteenlopende niveaus van de dienstverlening in de Lid-Statens gevolgen hebben voor de levering van paneuropese netwerken en diensten, wanneer niet wordt verholpen, kan dit leiden tot een vergroting van de kloof tussen de ontwikkelde gebieden van de Gemeenschap en de minder begunstigde regio's, hetgeen de doelstelling van economische en sociale samenhang zou ondermijnen.

Een andere reden tot bezorgdheid die door consumentenorganisaties naar voren werd gebracht, was de vraag of er wel adequate sancties bestaan op nationaal niveau om ervoor te zorgen dat aan de kwaliteit van de dienstverlening inderdaad de hand kan worden gehouden.

Algemeen gesproken werd door dergelijke organisaties de kwestie aan de orde gesteld van de betrokkenheid van consumenten, zowel op nationaal als op Europees niveau, bij het vaststellen van doelstellingen voor de kwaliteit en van een maat voor de betaalbaarheid en, meer in het algemeen, van hun betrokkenheid bij besluiten ten aanzien van de toekomstige ontwikkeling van de universele telefoondienst en de informatiemaatschappij.

### *3. Kostenberekening en financiering van de universele telefoondienst*

Naar aanleiding van deze laatste overlegronde werden geen gedetailleerde commentaren gevraagd over de kostenberekening en financiering van de universele telefoondienst, gelet op de gedetailleerde bespreking ervan in de context van het Groenboek infrastructuur (zie COM(95)158). Deze beginselen vinden hun weerslag in de voorgestelde Interconnectierichtlijn en de richtlijn Volledige mededinging.

Wanneer echter toch commentaren werden gegeven, gingen zij meestal in op praktische kwesties met betrekking tot de kostenberekening (bij voorbeeld de berekening van de waarde voor bestaande exploitanten die de universele telefoondienst leveren) of de financiering (de vereisten die verbonden zijn met het fonds voor de universele dienst, de haalbaarheid van "pay or play"-mechanismen). Het werd nuttig geacht op Europees niveau te kunnen beschikken over aanvullende richtsnoeren over deze praktische zaken, ook al zijn de belangrijkste beginselen van de regelgeving te vinden in de voorgestelde wetgeving.

### *4. Tariefaanpassingen*

Er bestaat algemene steun voor het proces van tariefaanpassingen waar de Europese Gemeenschap zich op heeft vastgelegd. In veel commentaren wordt de nadruk gelegd op de noodzaak het proces te voltooien tegen de datum die voor volledige liberalisatie is vastgesteld. Veel deelnemers wezen op de voordelen die globaal lagere tarieven voor veel gebruikers zullen hebben.

Terzelfder tijd werd de noodzaak erkend bepaalde groepen gebruikers te beschermen tegen de gevolgen van onbeperkte aanpassing van de tarieven, om ervoor te zorgen dat klanten niet worden verplicht het netwerk te verlaten vanwege de kosten. In deze context legden de consumentenorganisaties de nadruk op de rol die kan worden gespeeld door zowel prijsstopte mechanismen als bijzondere gerichte tariefregelingen.

### *5. Openbare toegang tot de informatiemaatschappij*

Het fundamentele belang van de informatiemaatschappij werd op brede schaal erkend, maar de tot stand komende diensten daarvan werden niet beschouwd als onderdeel van de universele telefoondienst vandaag. Terzelfder tijd werd steun betuigd voor het idee van een door de markt geleide "openbare toegang" (om scholen, ziekenhuizen, bibliotheken enz. aan te sluiten), al werd het niet noodzakelijk geacht in dit stadium precieze doelstellingen vast te stellen.

Daarnaast werd de noodzaak erkend passende mechanismen in te stellen ter bewaking van de vraag naar en de invoering van nieuwe diensten op zowel nationaal als Europees niveau, ten einde de omvang van de universele telefoondienst te kunnen blijven beoordelen, en met name na te gaan in welke mate "openbare toegang" wordt ontwikkeld, in het bijzonder in de minder begunstigde regio's van de Unie.

De consumentenorganisaties stelden ook met nadruk dat zij dienen te worden gehoord in dit bewakingsproces.

BIJLAGE 4: SAMENVATTING VAN DE HOOFDPUNTEN UIT HET OPENBAAR OVERLEG NAAR AANLEIDING VAN HET "DISCUSSIESTUK OVER DE UNIVERSELE DIENST"

Noten

- 1 In Zweden bij voorbeeld ligt het aantal nieuwe abonnementen voor mobiele diensten voor het eerste hoger dan de abonnementen voor het vaste net.
- 2 In Spanje bij voorbeeld maken meer dan 180.000 abonnees gebruik van draadloze lokale diensten en zijn er meer dan 700 draadloze openbare telefoocellen.
- 3 Voorstel voor een beschikking van het Europees Parlement en de Raad betreffende een maatregel op het niveau van de Unie inzake persoonlijke satellietcommunicatiediensten in de Europese Unie, COM(95)529 van 8.11.1995.
- 4 Very Small Aperture Terminal - kleine satellietantennes.
- 5 Artikel 5 en bijlage III.
- 6 Zie "Performance Indicators for Public Telecommunications Operators", uit de serie *Information Computer and Communications Policy*, nr. 22, OESO, Parijs 1990; en ETSI Technical Report "Quality of service indicators for Open Network Provision (ONP) of voice telephony and Integrated Services Digital Network (ISDN)", ETR 138, juli 1994.



ISSN 0254-1513

COM(96) 73 def.

# DOCUMENTEN

NL

15 08 10

---

Catalogusnummer : CB-CO-96-118-NL-C

ISBN 92-78-01691-8

---

Bureau voor officiële publikaties der Europese Gemeenschappen

L-2985 Luxemburg