



COMMISSIE VAN DE EUROPESE GEMEENSCHAPPEN

Brussel, 24.3.2009  
COM(2009) 140

**MEDEDELING VAN DE COMMISSIE AAN HET EUROPEES PARLEMENT, DE  
RAAD, HET EUROPEES ECONOMISCH EN SOCIAAL COMITE EN HET COMITÉ  
VAN DE REGIO'S**

**VOORTGANGSVERSLAG OVER DE INTERNE EUROPESE MARKT VOOR  
ELEKTRONISCHE COMMUNICATIE 2008 (14e VERSLAG)**

{SEC(2009) 376}

## 1. INLEIDING

De elektronische-communicatiesector in de EU blijft gebruikers en consumenten belangrijke voordelen verschaffen. EU-landen zijn wereldleiders bij de invoering van breedband, het mobiele internet vertoont een snelle groei, de prijzen voor de meeste diensten blijven dalen en consumenten maken steeds meer gebruik van gebundelde diensten. Hoewel niet immuun voor de huidige economische crisis<sup>1</sup>, is deze sector redelijk veerkrachtig dankzij de relatief sterke kasstroom die inherent is aan de aard van basistelecommunicatiediensten, die steeds meer tegen forfaitaire tarieven worden aangeboden, en de relatief lage schuld niveaus. De inkomsten blijven toenemen en de sector blijft in reële termen sneller groeien dan de economie. Gezien de steeds meer problematische context is het echter nodig dat een regelgevingsaanpak wordt gehanteerd die voor meer voorspelbaarheid en zekerheid zorgt en gelijke concurrentievoorwaarden creëert op de interne EU-markt.

Hoewel de telecommunicatiemarkt bepaalde voordelen oplevert voor de consument, wordt het potentieel van een concurrerende telecommunicatiemarkt nog niet volledig benut doordat de regelgeving ondoelmatig en onsamenhangend wordt uitgevoerd. Zo is de aanpak die gehanteerd wordt voor de toegangsnetwerken van de volgende generatie gefragmenteerd en blijven de regelgevingsmethoden voor het bepalen van mobiele afgiftetarieven verschillen vertonen. Er is dan ook een meer samenhangende aanpak van dergelijke nieuwe maar ook bestaande regelgevingsproblemen nodig om te zorgen voor meer zekerheid en om consumenten en ondernemingen meer mogelijkheden te bieden om te profiteren van een versterkte en meer concurrerende interne markt.

In het kader van het streven naar een doelmatige en samenhangende regelgeving legt de Commissie de laatste hand aan een aanbeveling over de regelgeving met betrekking tot vaste en mobiele afgiftetarieven en werkt zij aan een aanbeveling over gereguleerde toegang tot netwerken van de volgende generatie (NGA).

Meer in het algemeen beogen de voorstellen van de Commissie<sup>2</sup> om het EU-regelgevingskader te hervormen de consumenten meer inspraak te geven, echte concurrentie te stimuleren en structurele obstakels die de ontwikkeling van de interne markt blijven belemmeren, uit de weg te ruimen. Deze voorstellen worden momenteel besproken in het Europees Parlement en de Raad.

In deze mededeling wordt verslag uitgebracht over ontwikkelingen in de elektronische communicatiesector in 2008<sup>3</sup>.

## 2. MARKTONTWIKKELINGEN

In 2008 bleef de EU-telecommunicatiesector een reële groei vertonen van 1,3%<sup>4</sup>, vergeleken met een reële stijging van 1% van het BBP voor de economie als geheel. Deze sector is relatief beter bestand tegen de huidige drastische achteruitgang van de economie dan andere sectoren omdat de meeste exploitanten over een stabiele kasstroom beschikken. Toch ondervindt deze sector nu net als andere sectoren problemen bij het verkrijgen van krediet hetgeen onvermijdelijk gevolgen zal hebben voor het vermogen om te investeren.

---

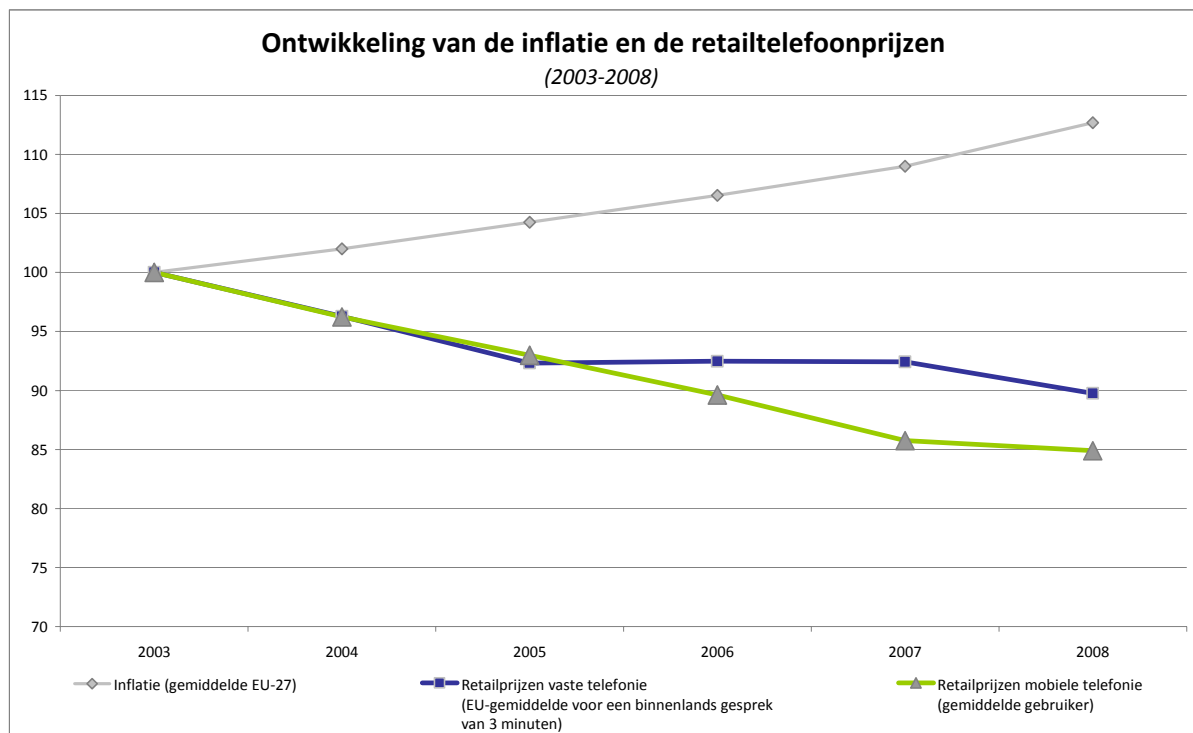
<sup>1</sup> De huidige crisis verschilt van de economische recessie in 2002, die met name gevolgen had voor de telecommunicatiesector.

<sup>2</sup> COM(2007) 697-699.

<sup>3</sup> Tenzij anders vermeld is de situatie die van 31 december 2008 en zijn de marktgegevens die welke van toepassing waren op 1 oktober 2008.

<sup>4</sup> EITO, november 2008.

De prijzen van de meeste standaard communicatiediensten zijn blijven dalen en de elektronische communicatiesector heeft nog steeds een remmend effect op de inflatie. Over het geheel genomen was de gemiddelde Europese consument van elektronische communicatiediensten in 2008 beter af dan het jaar daarvoor.



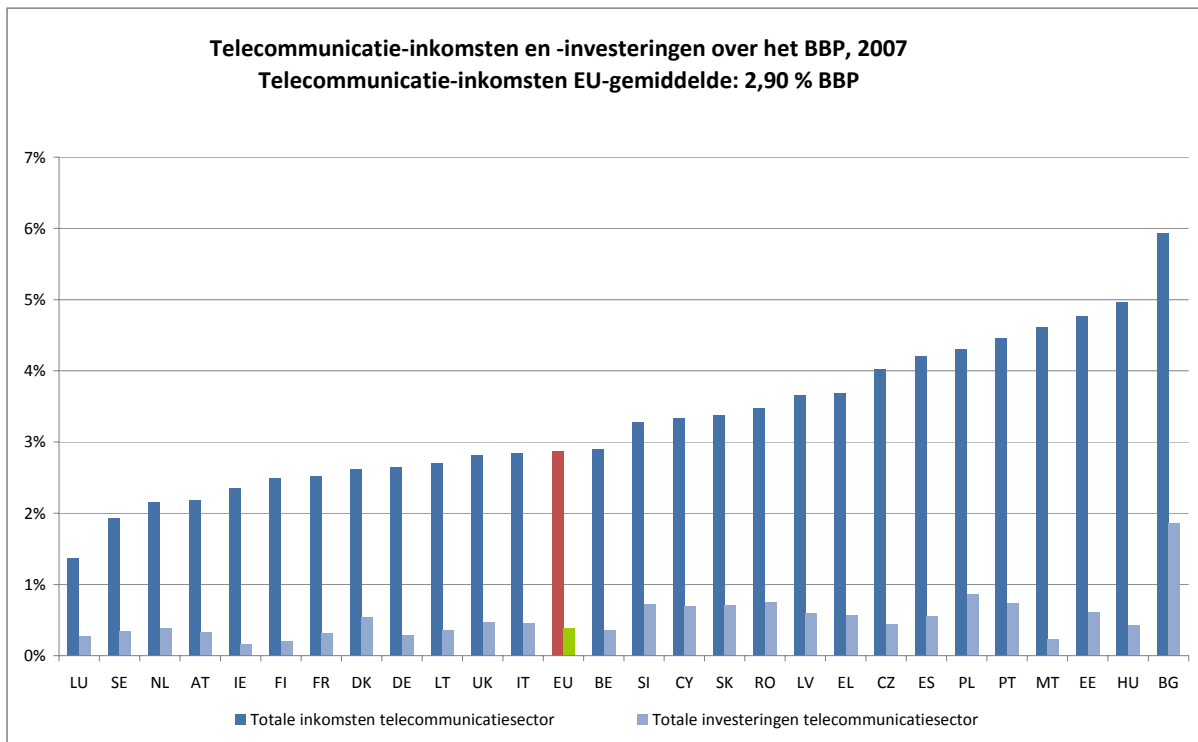
Consumenten konden tevens profiteren van een uitgebreider aanbod van nieuwe diensten zoals mobiele en vaste breedband via glasvezel, waardoor het potentieel voor op het netwerk gebaseerde concurrentie werd uitgebreid. Een bijzonder belangrijk verschijnsel in 2008 was de toename van zowel vaste als mobiele nummerportabiliteit die het de consument makkelijker maakt naar een andere exploitant over te stappen en een belangrijk instrument is voor het aanzwengelen van de concurrentie.

De EU heeft ook bijgedragen aan deze trends door in te grijpen wanneer de concurrentie onvoldoende was om de prijzen te doen dalen. Een goed voorbeeld is de EU-roamingverordening<sup>5</sup>, die ertoe heeft geleid dat de roamingprijzen met ongeveer 60% zijn gedaald. In 2009 zal het toepassingsgebied van de roamingverordening, waarover momenteel in het Europees Parlement en de Raad wordt gedebatteerd, waarschijnlijk worden uitgebreid zodat ook wordt opgetreden tegen buitensporige prijzen voor sms- en dataroamingdiensten.

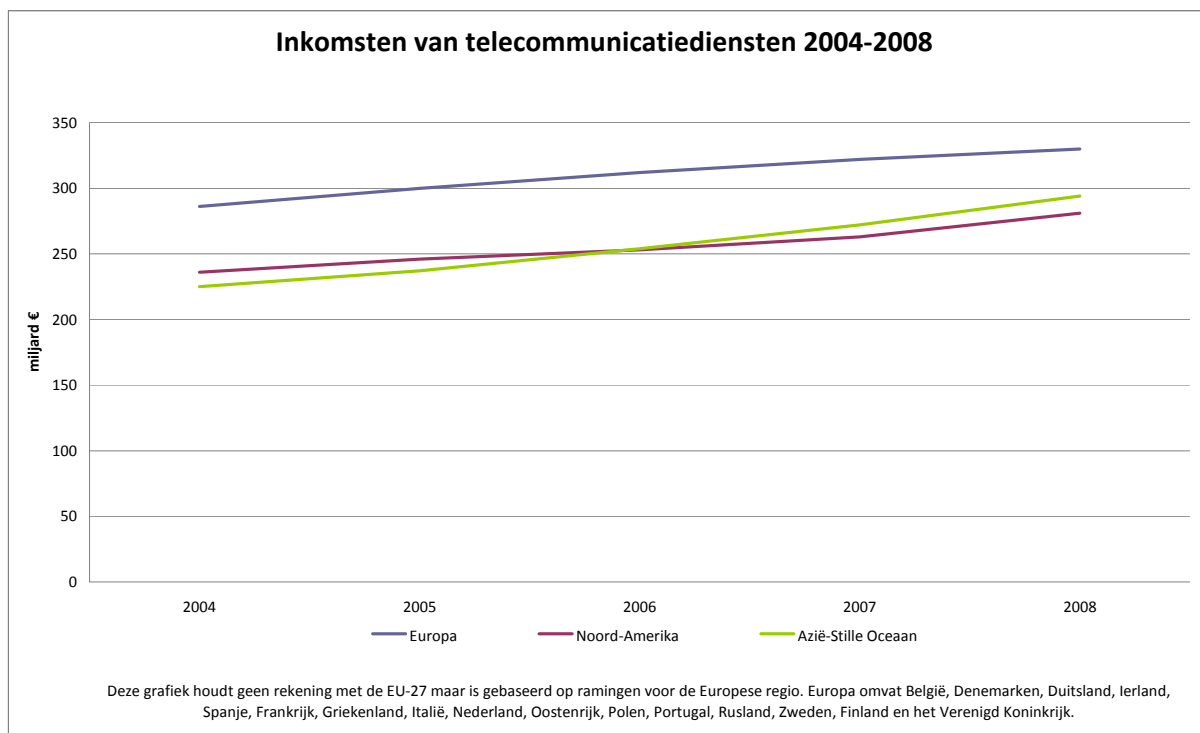
### Investerings en inkomsten

In 2008 vertegenwoordigden de inkomsten van de telecommunicatiesector meer dan 52% van die van de hele ICT-sector. Uit gegevens voor 2007 die door de nationale regelgevingsinstanties (nri's) bijeen werden gebracht, blijkt dat de inkomsten van de EU-telecommunicatiesector bijna 357 miljard euro bedroegen, oftewel 2,9% van het BBP.

<sup>5</sup> [http://ec.europa.eu/information\\_society/activities/roaming/regulation/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/information_society/activities/roaming/regulation/index_en.htm)



De gegevens in verband met de investeringen in Nederland en het VK zijn afkomstig van OESO-ramingen.



De investeringen in 2007 stegen met ongeveer 1,5%, hetgeen betekent dat deze nu al voor de zesde achtereenvolgende maal een stijging vertonen. Deze trend zal zich waarschijnlijk voortzetten in 2008, zij het afgevlakt als gevolg van de financiële crisis<sup>6</sup>.

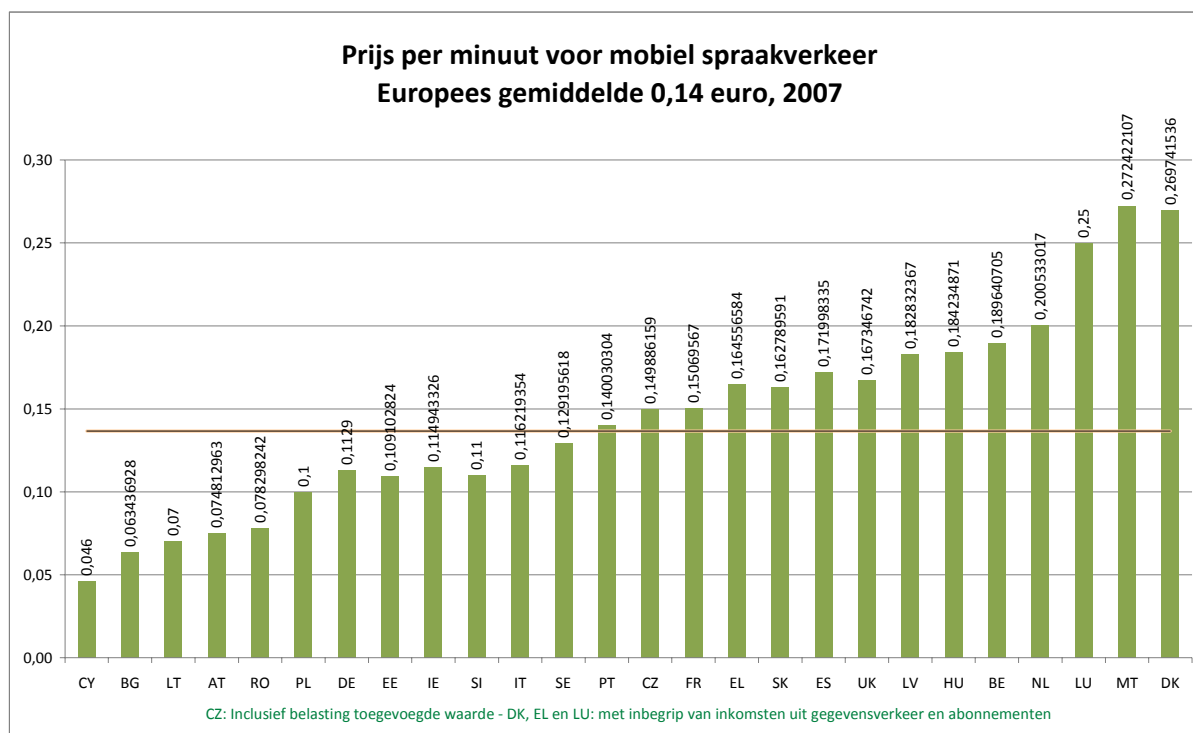
<sup>6</sup> EITO, november 2008.

De marktkapitalisatie van de telecommunicatiesector laat sedert begin 2008 een daling zien die weliswaar minder scherp is als die van andere sectoren. De Dow Jones SXXP-index<sup>7</sup>, die de prestaties van de hele sector meet, is met 20% gedaald terwijl de economie in het algemeen een daling liet zien van 25%.<sup>8</sup>

## Mobiele sector

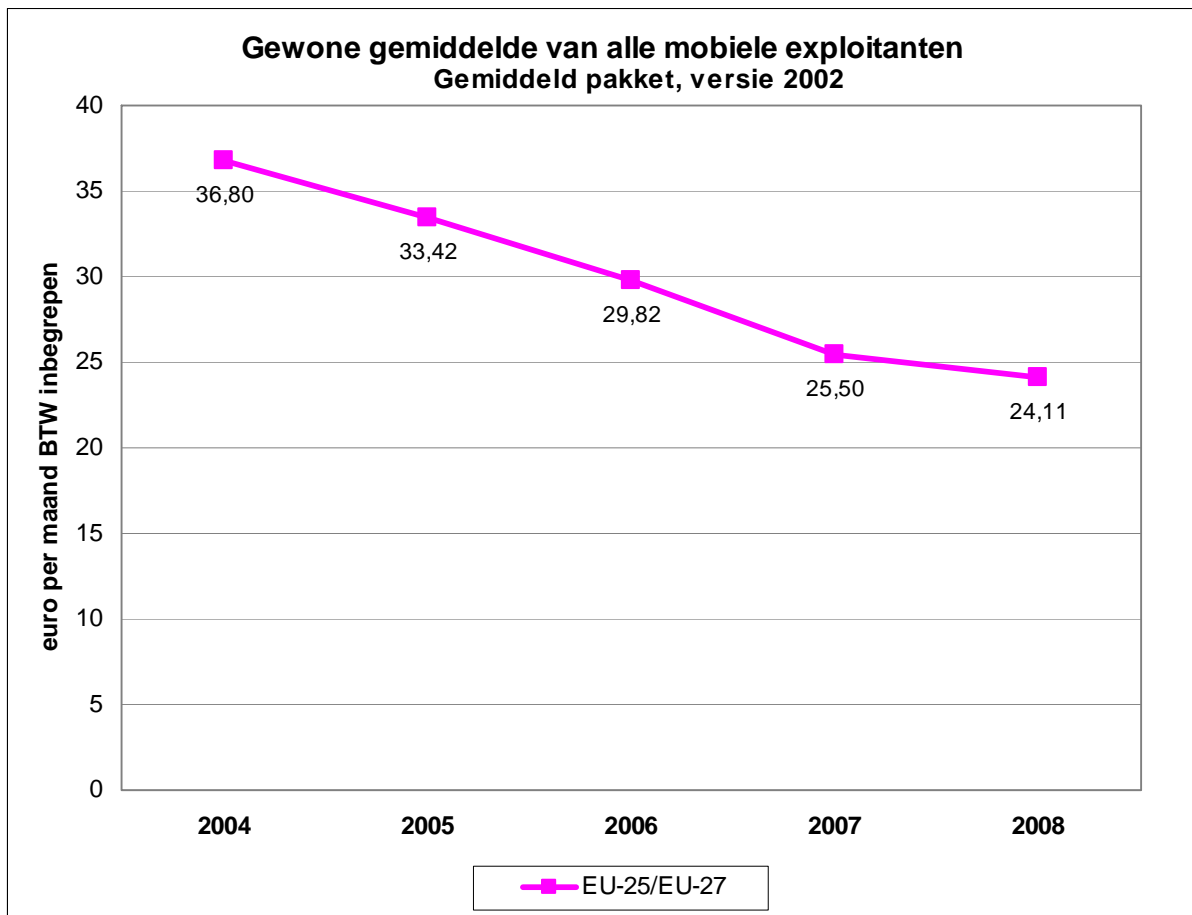
De mobiele markt blijft het meest dynamische segment van de elektronische communicatiesector, als gevolg van de toename van het aantal gesprekken en de invoering van mobiele breedband.

Het afgelopen jaar daalden de prijzen voor mobiele diensten over het algemeen, hoofdzakelijk als gevolg van een daling van de prijzen voor mobiele spraakdiensten en binnenlandse sms. De hieruit voortvloeiende lagere inkomsten voor exploitanten werden echter gedeeltelijk gecompenseerd door een toename van het aantal gesprekken. Zoals uit het volgende schema blijkt, lopen de prijzen in de EU nog sterk uiteen. Een aantal variaties geeft wellicht de verschillen in plaatselijke kosten en de koopkracht weer, andere zijn het gevolg van verschillende bedrijfsmodellen en weer andere het resultaat van verschillende concurrentievoorwaarden, maar de variaties zijn over het geheel genomen zo groot dat de verschillen waarschijnlijk niet alleen aan deze factoren kunnen worden toegeschreven. De variaties lijken in belangrijke mate veroorzaakt te worden door verschillen in de regelgeving tussen de lidstaten.



<sup>7</sup> Dow Jones SXXP Telecoms Index (per 22 augustus 2008): zie bijlage voor de componenten.

<sup>8</sup> Overeenkomstig de Dow Jones 50 Stoxx Index.



Voor bovenstaande grafieken werd gebruik gemaakt van de korf voor 2002 volgens de OESO-methode.<sup>9</sup>

Sedert 2004 zijn de mobiele telefoonprijzen voor alle gebruikersprofielen, volgens de zogenaamde "OESO-korfmethode", gedaald met 34,5%.

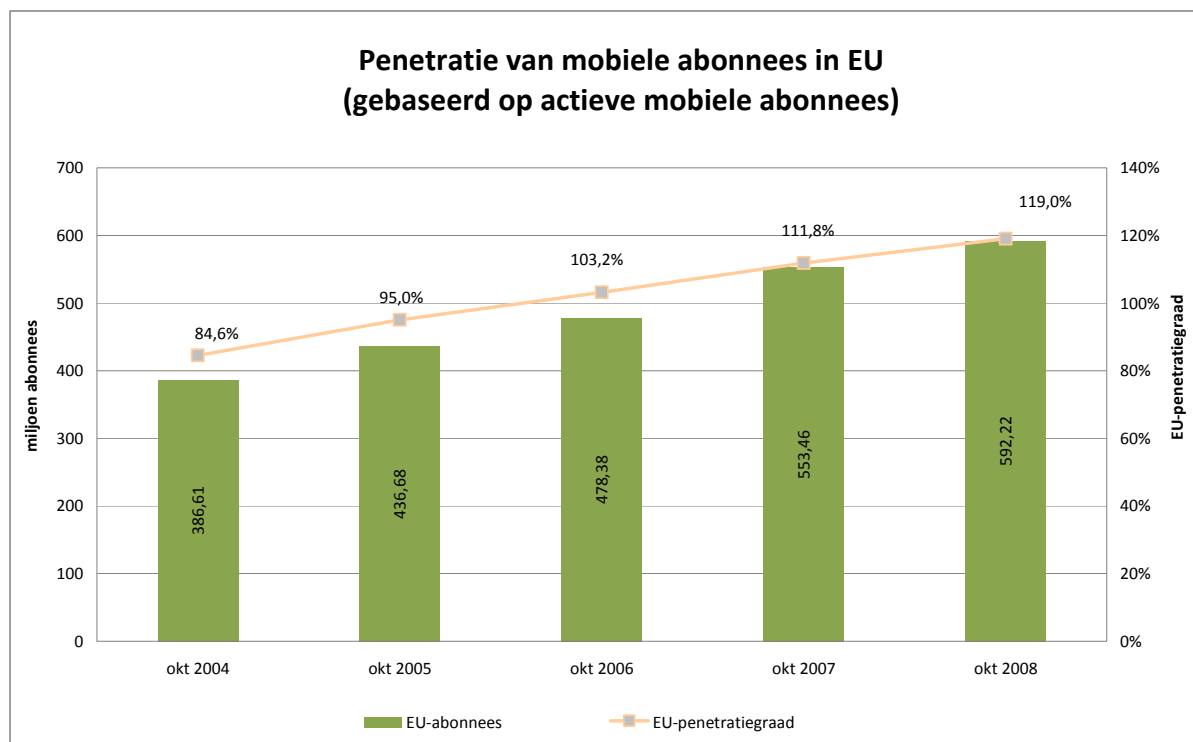
Mobiele internetdiensten vertegenwoordigen nu ongeveer 3% van de omzet van deze sector en blijven tekenen van sterke groei vertonen. De toenemende vraag naar mobiele breedbanddiensten laat zien dat het beheer van spectrumbronnen op communautair niveau beter moet worden gecoördineerd. Dat staat dan ook centraal in de voorstellen van de Commissie voor een herziening van het rechtskader.

Volgens ramingen nemen kleine en middelgrote ondernemingen 11% van de totale inkomsten van mobiele exploitanten voor hun rekening. De prijzen per sms zijn weliswaar stabiel gebleven maar exploitanten verkopen sms in bulk, zodat de eenheidsprijs voor een binnenlandse sms zeer laag wordt en grote hoeveelheden worden verkocht. Vorig jaar bleek dat sommige exploitanten begonnen waren met het aanbieden van datadiensten tegen forfaitaire tarieven. De inkomsten uit mobiele internetdiensten zijn hoger in Europa dan in de Verenigde Staten.

Deze nationale trends komen echter niet tot uitdrukking in de prijzen voor sms-roaming en tot op zekere hoogte in de prijzen voor dataroamingdiensten, die in de EU buitensporig hoog blijven. De Commissie heeft derhalve voorstellen geformuleerd om de huidige roamingverordening uit te breiden tot dergelijke diensten.

<sup>9</sup> Verdere details in de bijlagen.

De gemiddelde penetratiegraad van mobiele diensten in de EU, die vorig jaar op zich al erg hoog was, bleef stijgen van 112% tot 119%<sup>10</sup>. Ook het gebruik van "3G"-diensten blijft stijgen en geraamd wordt dat er eind 2008 ongeveer 91,3 miljoen gebruikers waren in de EU (15,5% van het totale aantal mobiele abonnees bij exploitanten). Het gemiddelde marktaandeel van de voornaamste exploitanten daalde met ongeveer 3%, nadat het de afgelopen twee jaar stabiel was gebleven.



### Mobiele afgiftetarieven

Dankzij ingrijpen van de nri's konden de mobiele terminatietarieven (mtr's) worden verlaagd, hoewel deze nog steeds relatief hoog liggen. In oktober 2008 bedroegen deze tarieven gemiddeld 8,55 eurocent, een daling met 11,6% ten opzichte van het gemiddelde tarief van 9,67 cent van oktober 2007. De tarieven variëren echter nog sterk van land tot land, van 2,10 cent in Cyprus tot 15,92 cent in Bulgarije.

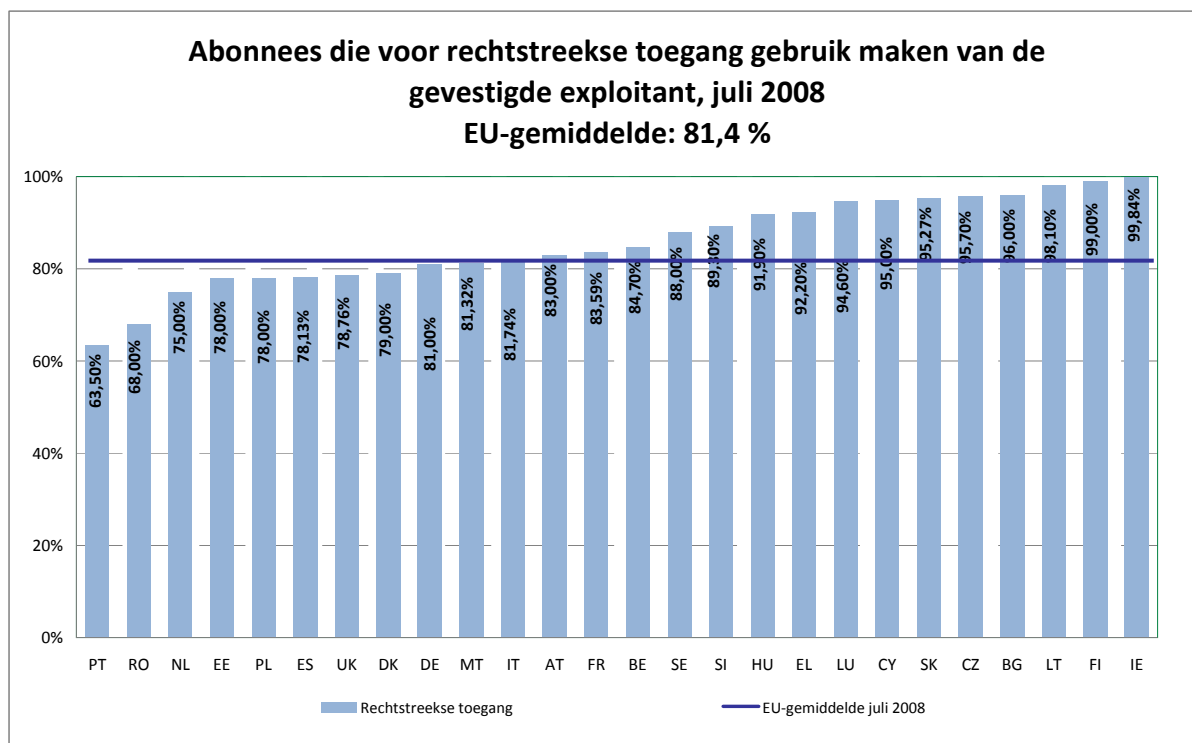
### Vaste spraaktelefonie

In 2008 bleven de inkomsten op de traditionele markt voor vaste spraaktelefonie een daling vertonen van 5%, hetgeen vergelijkbaar is met 2007. Deze trend kan grotendeels verklaard worden door de overschakeling van diensten via traditionele geschakelde netwerken naar mobiele en breedbanddiensten (bijvoorbeeld spraaktelefonie via breedband).

Het marktaandeel van de gevestigde exploitanten voor vaste telefonie stabiliseert zich over het algemeen, hoewel dit in sommige landen een stijging laat zien. De rechtstreekse toegang van andere exploitanten is tussen juli 2007 en juli 2008 aanzienlijk toegenomen met vijf procentpunten tot 18,6% van het aantal abonnees.

De prijzen stabiliseren zich over het algemeen, hoewel zij in sommige plaatselijke markten zijn gestegen. Ook de wholesaleprijzen voor de vaste interconnectiemarkt stabiliseren zich.

<sup>10</sup> Overeenkomstig OESO-gegevens bedroeg de mobiele penetratie in 2007 87% voor de VS en 84% voor Japan.



### VoIP en convergentie

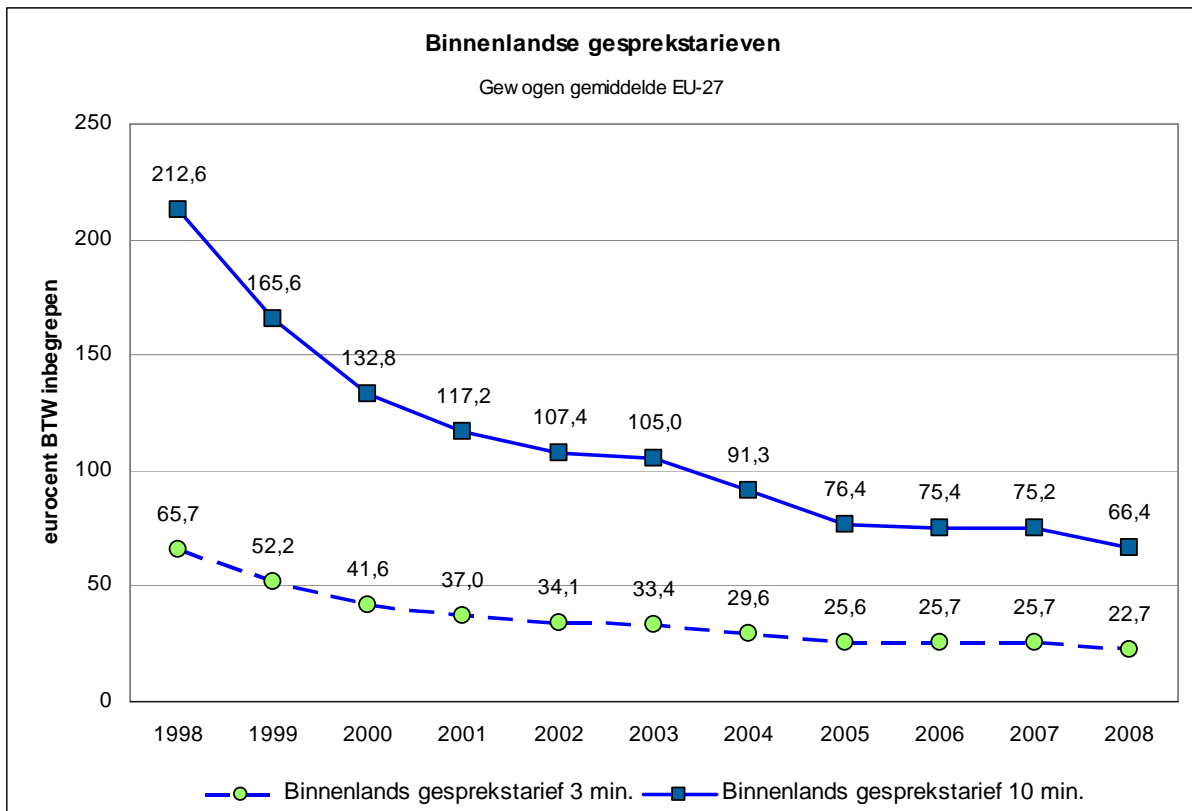
VoIP blijft de plaats innemen van traditionele vaste spraaktelefonie. Het beheerde VoIP-marktaandeel is vrijwel verdubbeld tot 8,33% van de EU-markt.

12,25% van de Europeanen heeft nu een abonnement op gebundelde aanbiedingen, een stijging met 33,3% ten opzichte van vorig jaar<sup>11</sup>.

### Prijsstelling

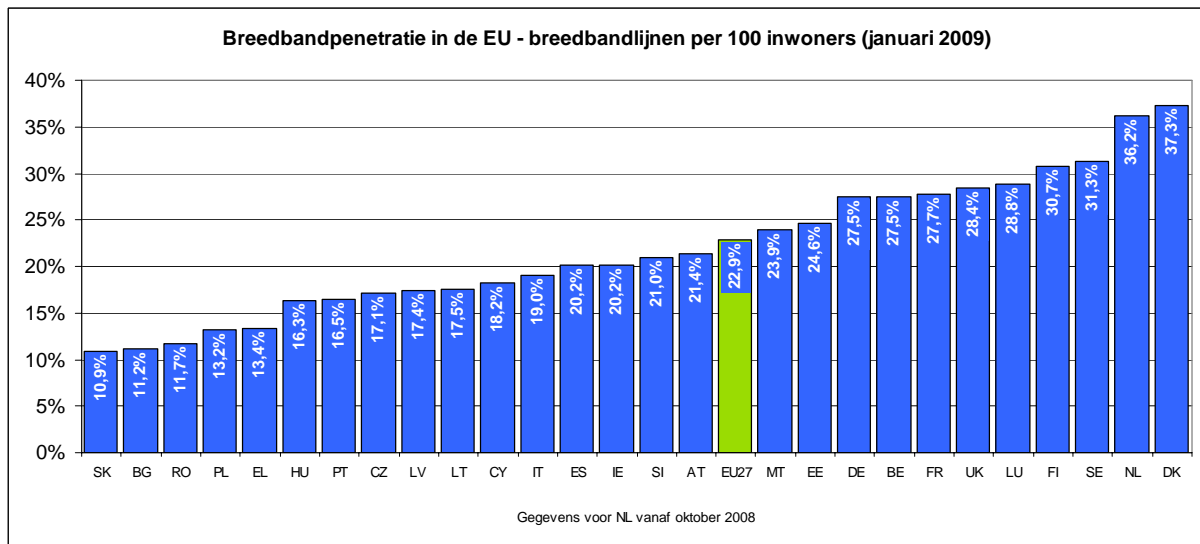
De prijzen voor binnenlandse gesprekken van zowel 3 als 10 minuten zijn het afgelopen jaar met 11,7% gedaald, oftewel de grootste daling sinds 2004.

<sup>11</sup> Gebundelde aanbiedingen zijn commerciële aanbiedingen van twee of meer diensten die als één pakket voor één prijs worden aangeboden.

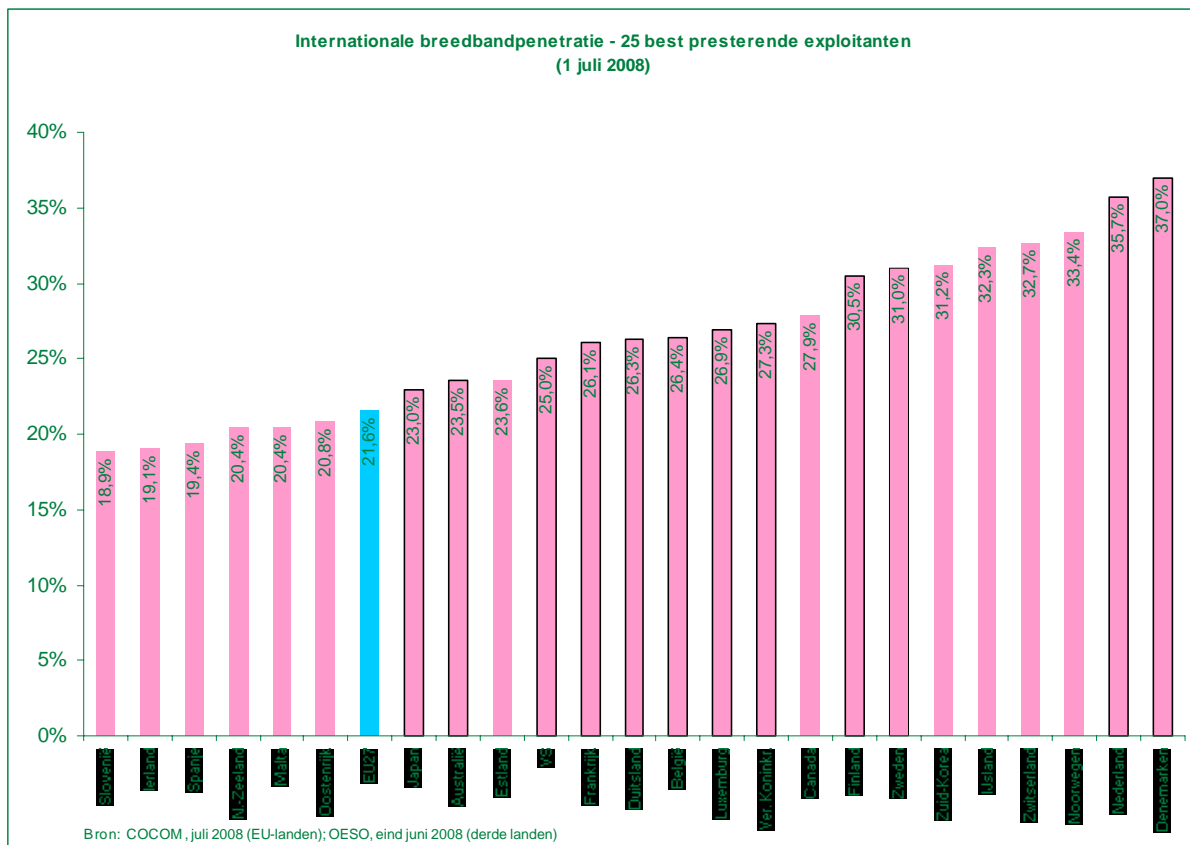


## Breedband

Met 14 miljoen nieuwe lijnen bleef vaste breedbandpenetratie in 2008 toenemen, waardoor de gemiddelde penetratie van vaste breedband in de EU nu 22,9% bedraagt.



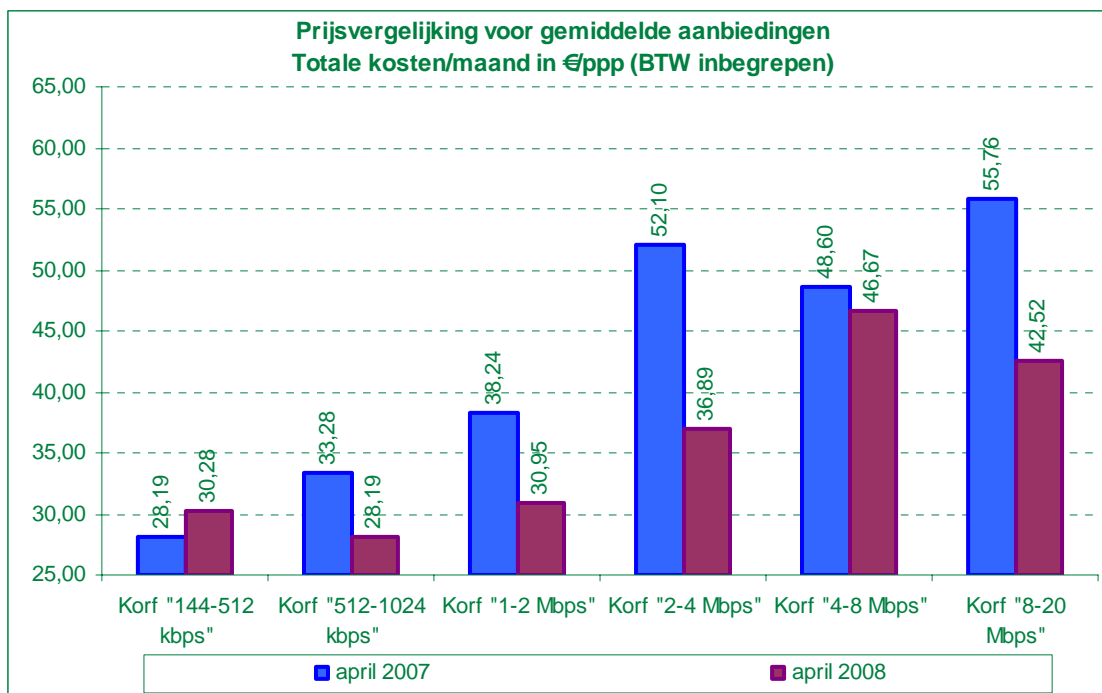
De toonaangevende EU-landen bleven, wat breedbandpenetratie betreft, wereldleiders. Negen EU-landen hebben momenteel een voorsprong op de VS en de EU loopt zijn achterstand ten opzichte van Japan en Australië in.



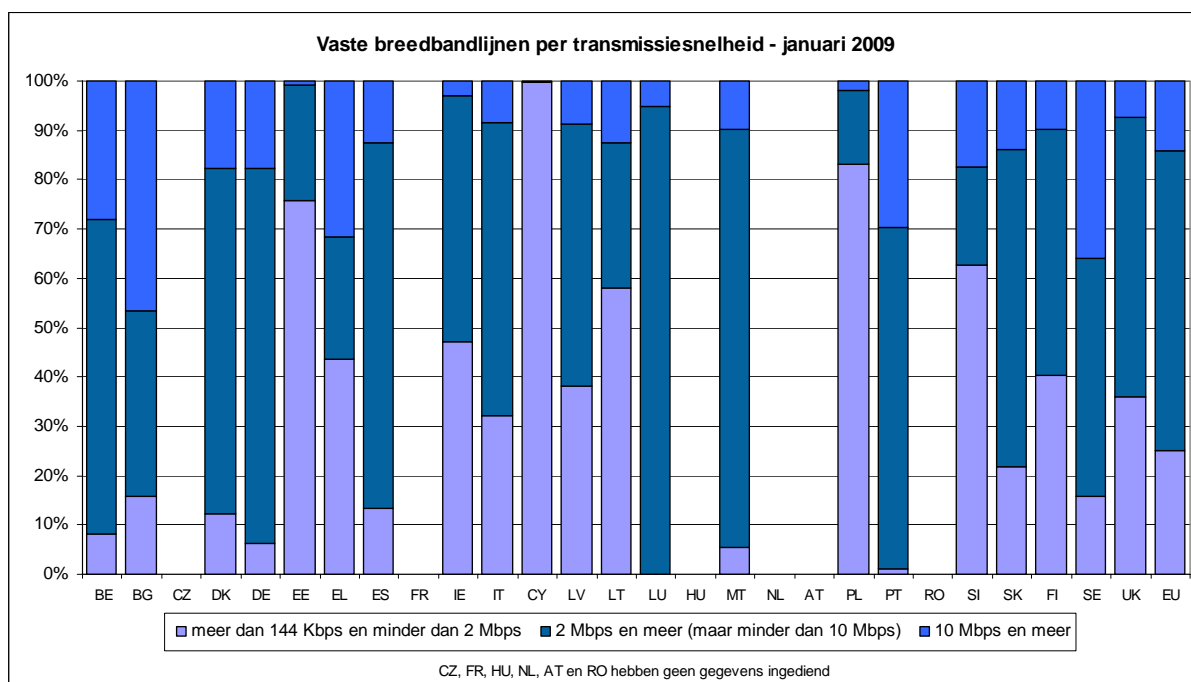
De kloof tussen de best en de slechtst presterende landen in Europa wordt kleiner, hoewel het verschil nog steeds aanzienlijk blijft: 26,3 procentpunten tussen het slechtst presterende (Slowakije) en het best presterende land (Denemarken).

DSL blijft de voornaamste breedbandtechnologie in de EU maar alternatieve technologieën (glasvezel en draadloos) winnen terrein. De sterke groei van ongebundelde, op het plaatselijke aansluitnet gebaseerde producten zet zich voort en vertegenwoordigt nu 69,3% van alle DSL-lijnen die door andere exploitanten worden gebruikt. De wholesaleprijzen voor toegang gaan omlaag. In haar aanbeveling over toegangsnetten van de volgende generatie zal de Commissie nagaan wat de gevolgen van deze ontwikkelingen zijn.

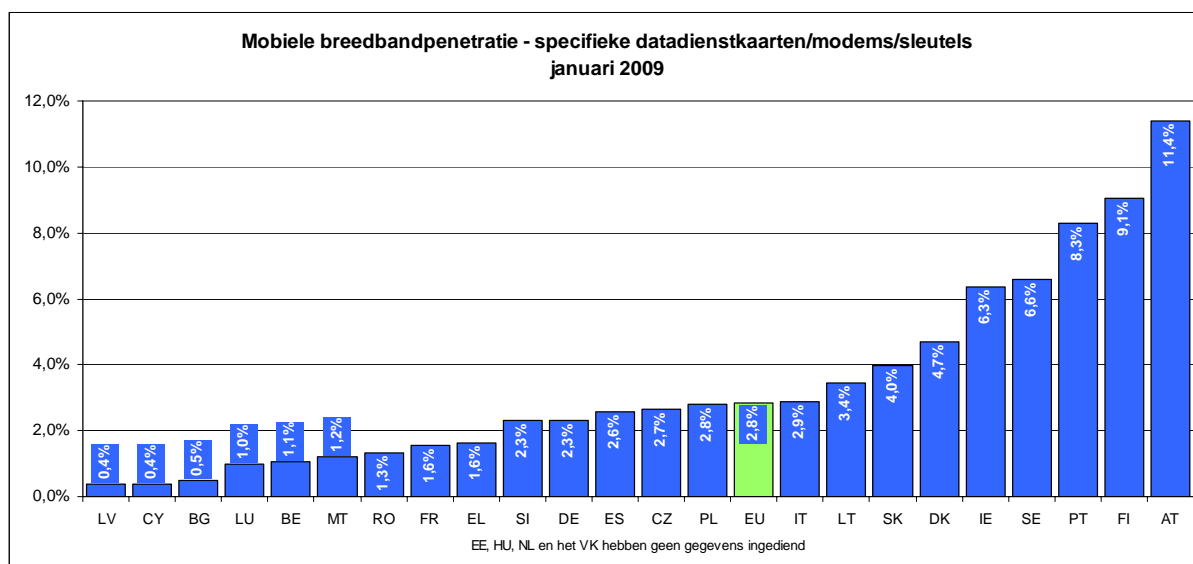
De prijzen van breedbandabonnementen blijven omlaag gaan.



Driekwart van de breedbandlijnen in de EU heeft een downloadsnelheid van 2 megabit per seconde (Mbps) of meer, een snelheid die bijvoorbeeld TV over het internet mogelijk maakt.



Mobiele breedband begint nu meer ingang te vinden (gemiddelde penetratiegraad 13%). Het aantal mobiele breedbandaansluitingen dat uitsluitend gebruik maakt van specifieke kaarten/modems/sleutels is echter aanzienlijk lager (penetratiegraad 2,8%). In een aantal landen worden mobiele breedbandabonnementen een reëel alternatief voor vaste technologieën, ondanks het feit dat met mobiele technologieën over het algemeen lagere transmissiesnelheid mogelijk zijn dan met vaste technologieën.



Het beleid van de lidstaten om te trachten de digitale kloof te verkleinen, begint vrucht af te werpen maar er moet nog meer gebeuren om deze kloof te dichten. Eind 2007 waren er DLS-netwerken beschikbaar voor 93% van de Europese bevolking, ofschoon 30% van de plattelandsbevolking nog geen toegang heeft<sup>12</sup>.

### 3. REGELGEVING

#### Institutioneel kader

##### *Onafhankelijkheid van nri's*

Onafhankelijke nri's zijn een absolute voorwaarde om te kunnen zorgen voor eerlijke en doelmatige regelgeving van de sector. Deze onafhankelijkheid kan met name in het geding komen wanneer de lidstaten nog steeds controle hebben over de exploitanten. De Commissie zag zich genooddaakt een inbreukprocedure te starten tegen Litouwen, Letland en Luxemburg om te zorgen voor een doelmatige scheiding tussen regelgevingsfuncties en eigendoms/controlefuncties. De zaak tegen Luxemburg werd begin 2009 gesloten. De voorwaarden voor het benoemen of ontslaan van het hoofd van de nri waren voor de Commissie aanleiding om Polen voor het Hof van Justitie te dagen en een inbreukprocedure in te leiden tegen Roemenië. De diensten van de Commissie onderzoeken eveneens de omstandigheden waaronder het hoofd van de Slowaakse nri werd ontslagen. Een doelmatige scheiding tussen regelgevings- en eigendomsfuncties was voor de Commissie aanleiding de dienovereenkomstige inbreukprocedure tegen Bulgarije af te sluiten.

##### *Nri-bevoegdheden en -middelen*

Hoewel een aantal lidstaten nog te kampen heeft met een gebrek aan middelen, zijn de meeste nri's over het algemeen uitgerust met de passende juridische bevoegdheden om de volgens de regelgeving verplichte taken uit te voeren. De Commissie leidde een inbreuk procedure in tegen Zweden dat niet beschikte over een passende autoriteit om op te treden bij geschillen op het gebied van interconnectie.

<sup>12</sup> COM(2008) 572 inzake de omvang van de universele dienst - de Commissie opende een discussie over de toekomstige universele dienst met een specifieke verwijzing naar breedbanddiensten.

## *Beroepsprocedures*

Systematisch beroep aantekenen en langgerekte procedures blijven de rechtszekerheid en doelmatige tenuitvoerlegging van het rechtskader in een aantal lidstaten belemmeren. (bv. België, Hongarije, Portugal, Roemenië en Zweden). In Griekenland en Polen zijn daarentegen wel inspanningen geleverd om hier iets aan te doen. Ondertussen heeft het Hof van Justitie opheldering verschaft over de soorten ondernemingen of gebruikers die in beroep kunnen gaan tegen nri's, hetgeen in bepaalde lidstaten het aantal in aanmerking komende partijen zal verhogen en de juridische bescherming zal verbeteren omdat de positie van de concurrenten wordt versterkt.

## **Regelgevingsmaatregelen**

### *Marktanalyse*

Bij de tweede en in sommige gevallen derde ronde van marktanalyses is belangrijke vooruitgang geboekt (bijvoorbeeld Finland, Oostenrijk en Hongarije). Nadat recent nog een aantal kennisgevingen werd gedaan, hebben nu alle lidstaten de eerste ronde marktanalyses voltooid, met uitzondering van Bulgarije, Polen en Roemenië.

### *Maatregelen*

Veel lidstaten hebben nagelaten tijdig maatregelen uit te voeren of toezicht te houden op de naleving ervan. Naast het Verenigd Koninkrijk hebben ook andere lidstaten de mogelijkheid overwogen om enige vorm van scheiding aan te brengen tussen de AMM-exploitanten of hiermee zelfs al een begin gemaakt. In Zweden werd een wet vastgesteld die de nri in staat moet stellen de gevestigde exploitant na goedkeuring door de Commissie functionele scheiding op te leggen.

Op basis van haar ervaring met de tenuitvoerlegging van het regelgevingskader zal de Commissie steun blijven verlenen aan nri's en met deze instanties blijven samenwerken om de voorspelbaarheid te verbeteren en de markt meer rechtszekerheid te verschaffen.

Gebrek aan samenhang in de aanpak van de maatregelen blijft een probleem zoals blijkt uit het onderstaande.

### *Breedband*

Hoewel in sommige landen (bv. Duitsland, Slovenië, Spanje) verschillende toegangsproducten zoals bitstream of kale DSL eindelijk beschikbaar kwamen, hebben problemen zoals het gebrek aan of vertraging bij de tenuitvoerlegging van de vastgestelde maatregelen, ongeschikte technische of economische voorwaarden voor de beschikbare toegangsproducten of een gebrek aan samenhang tussen de voorwaarden voor de verschillende toegangsproducten in andere landen (bv. Bulgarije, Slowakije, Hongarije, Cyprus, Zweden, Letland) ertoe geleid dat deze producten nauwelijks werden ingevoerd, zodat het moeilijk werd voor andere exploitanten om te concurreren.

De aanpak voor het bepalen van verplichtingen inzake prijsbeheersing voor wholesaletoeegang tot breedband loopt tussen de lidstaten sterk uiteen. Sommige nri's vertrouwen op het retail-minus tariefmodel terwijl andere een tariefberekenningsmethode hanteren op basis van kostprijzenkostenoriëntering. Sommige nri's slagen er niet in de door hen opgelegde verplichtingen inzake kostenoriëntering toe te passen en maken ondertussen gebruik van andere methodes zoals benchmarking (bv. Portugal en Polen).

Nri's worden ook geconfronteerd met problemen wanneer het erom gaat bij de regelgeving van gebundelde aanbiedingen te waarborgen dat exploitanten kunnen blijven concurreren.

De kwestie van toegangsnetten van de volgende generatie blijft een netelig probleem voor de regelgevingen hoewel veel nri's zich al bezinnen over de regelgeving die zij moeten hanteren ten aanzien van deze toegangsnetten en de passende maatregelen die zij moeten vaststellen, bevinden andere zich nog in een zeer pril stadium van de discussie. Dit creëert onzekerheid voor exploitanten en een gebrek aan samenhang tussen de lidstaten.

Sommige nri's trokken de verplichtingen die op de wholesaletoegangsmarkt voor breedband waren opgelegd weer in door verschillende geografische markten te definiëren (VK en Portugal).

#### *Mobiele sector*

Om de tarieven voor mobiele gespreksafgifte (mtr's) te berekenen zijn er nog steeds uiteenlopende benaderingen. In sommige lidstaten is in het geheel geen sprake van prijsregulering, zodat bij de onderhandelingen over deze tarieven commerciële aspecten prevaleren (bv. Slowakije). Ook zijn er in de hele EU verschillen wat betreft het vaststellen van symmetrische of asymmetrische tarieven voor mobiele gespreksafgifte. Als gevolg van deze onsamenhangende praktijken lopen de mtr's, zoals reeds werd opgemerkt, van land tot land sterk uiteen.

#### *Vaste telefonie*

Wat de markt voor gespreksafgifte betreft, werden in de lidstaten verschillende methodes gehanteerd voor de berekening van de kosten, zoals het LRIC-model of de methode op basis van historische kosten.

Veel nri's trokken regelgeving op retailgespreksmarkten in (bv. Duitsland, Spanje, Frankrijk, Tsjechië, Ierland, Nederland).

Tijdens de communautaire raadpleging merkte de Commissie op dat, ofschoon de marktdefinitie werd gewijzigd om rekening te houden met opmerkingen van de Commissie, de maatregelen die op die markt werden ingevoerd, waar de bevoegdheden van de Commissie beperkter zijn, hetzelfde resultaat opleverden als wanneer de marktdefinitie niet was gewijzigd. Met de voorstellen van de Commissie om het EU-regelgevingskader te hervormen, zou een dergelijke situatie kunnen worden voorkomen omdat de Commissie ook zou kunnen ingrijpen wanneer de door een nationale regelgevende instantie voorgestelde maatregelen de doelmatige werking van de interne markt zouden kunnen belemmeren.

#### **Spectrumbeheer**

- In de meeste lidstaten zijn de door de Commissie tot 2007 vastgestelde besluiten inzake de harmonisering van het radiospectrum over het algemeen uitgevoerd, met uitzondering van het besluit inzake de geharmoniseerde beschikbaarheid van informatie over het spectrumgebruik binnen de Gemeenschap. Ondertussen hebben sommige lidstaten stappen ondernomen om in hun spectrumbeheer een op de markt gebaseerde aanpak in te voeren (bijvoorbeeld Denemarken, Griekenland, Nederland en Portugal).
- In november 2008 stelde de Commissie voor de GSM-richtlijn bij te werken en te vereenvoudigen om nieuwe mobiele diensten te kunnen invoeren, te beginnen met UMTS-diensten, in de 900 MHz-band. Verschillende lidstaten namen concrete regelgevende maatregelen om het gebruik van de 900 MHz- en de 1800 MHz-frequentieband mogelijk te maken voor diensten die met andere technologieën werken dan GSM.

Op EU-niveau hebben het Europees Parlement en de Raad een beschikking<sup>13</sup> vastgesteld inzake de selectie en machtiging van systemen die mobiele satellietdiensten (MSS) leveren, waarmee de oprichting wordt beoogd van een interne markt voor pan-Europese mobiele satellietdiensten.

Er is echter meer nodig om ervoor te zorgen dat de besluiten van de Commissie inzake spectrumharmonisering ook daadwerkelijk worden uitgevoerd.

#### *Digitaal dividend*

Hoewel sommige lidstaten (bv. Finland, Frankrijk, het VK) de door het digitale dividend aangeboden kans hebben aangegrepen om de invoering van innovatieve diensten mogelijk te maken, zijn andere daarentegen van plan dit dividend grotendeels of geheel te reserveren voor omroepactiviteiten. Sommige lidstaten hebben hieromtrent nog geen besluit genomen. De Commissie zal in 2009 de maatregelen voorbereiden die nodig zijn om deze frequenties op EU-niveau te reserveren en te coördineren.

## **4. CONSUMENTENBELANG**

### **Transparante tarieven**

Een waarborg voor transparante tarieven en bijgewerkte informatie over standaardvoorwaarden is een van de hoekstenen van maatregelen op het gebied van consumentenbescherming die zijn neergelegd in de Universeledienstrichtlijn.

Hoewel in dit verband meer actie nodig is, heeft een aantal lidstaten de noodzaak ingezien van maatregelen om de transparantie van tarieven te verbeteren. In een aantal lidstaten zijn verschillende op het web gebaseerde instrumenten ontwikkeld waarmee prijzen kunnen worden vergeleken. In lidstaten waar dergelijke instrumenten worden gebruikt, is er een merkbare trend naar een verbreding van het toepassingsgebied daarvan, waarbij ook aanvullende platforms zoals gebundelde aanbiedingen worden bestreken.

De consumenten blijken zich steeds meer zorgen te maken over de transparantie van informatie met betrekking tot breedbandsnelheden en de handhaving van de kwaliteit van breedbanddiensten.

Verschillende lidstaten hebben stappen ondernomen om ervoor te zorgen dat klanten waarborgen krijgen voor de snelheid van breedband. In gedragscodes, vrijwillige overeenkomsten met de industrie en uiteenlopende maatregelen over de kwaliteit van diensten die zijn ingevoerd in Hongarije, Griekenland, Letland, Frankrijk en Spanje, zijn duidelijke eisen neergelegd wat betreft breedbandsnelheden.

Verschillende lidstaten hebben ook maatregelen ingevoerd om de transparantie te versterken van nummers met verhoogd tarief en andere diensten die gebruik maken van niet-geografische nummers omdat daar bezorgdheid bestaat over het gebrek aan prijsinformatie.

### **Universele dienst**

Na een periodieke herziening van het toepassingsgebied van de universele dienst, heeft de Commissie hierover in 2008 een mededeling opgesteld en is zij een EU-brede discussie gestart over de toekomst van universele dienst, waarbij met name wordt verwezen naar breedbanddiensten.

---

<sup>13</sup> Nr. 626/2008/EG.

Verschillende lidstaten hebben het toepassingsgebied van de huidige universeledienstverplichtingen beperkt omdat sommige elementen van de universele dienst door de markt worden geleverd zonder dat hiervoor specifieke ondernemingen moeten worden aangewezen (bv. Tsjechië, Denemarken, Hongarije, Letland).

In juni 2008 deed het Europees Hof van Justitie een belangrijke uitspraak ten aanzien van Frankrijk, waarin het Hof een nationale regel veroordeelde op grond waarvan alleen ondernemingen die universele diensten kunnen verlenen voor het gehele nationale grondgebied kunnen worden aangewezen. Volgens het Hof zijn de lidstaten verplicht ervoor te zorgen dat universele diensten wordt geleverd op een kostenefficiënte manier, met inachtneming van de beginselen van objectiviteit, niet-discriminatie en minimale verstoring van de markt.

Veel lidstaten lijken problemen te ondervinden bij het samenstellen van uitgebreide gidsen en inlichtingendiensten, met inbegrip van zowel vaste als mobiele abonnees die er geen bezwaar tegen maken in een gids te worden opgenomen. De Commissie leidde in totaal 11 inbreukprocedures op dit gebied in. Deze zijn ondertussen allemaal gesloten omdat de diensten beschikbaar zijn gekomen, met uitzondering van de zaak tegen Portugal die nog hangende is bij het Hof. Uitgebreide gidsen en inlichtingendiensten zijn echter nog niet beschikbaar in Bulgarije en Roemenië.

Dienstverleners hebben hun bezorgdheid geuit over de tarieven die mobiele exploitanten hanteren voor oproepen naar de inlichtingendiensten.

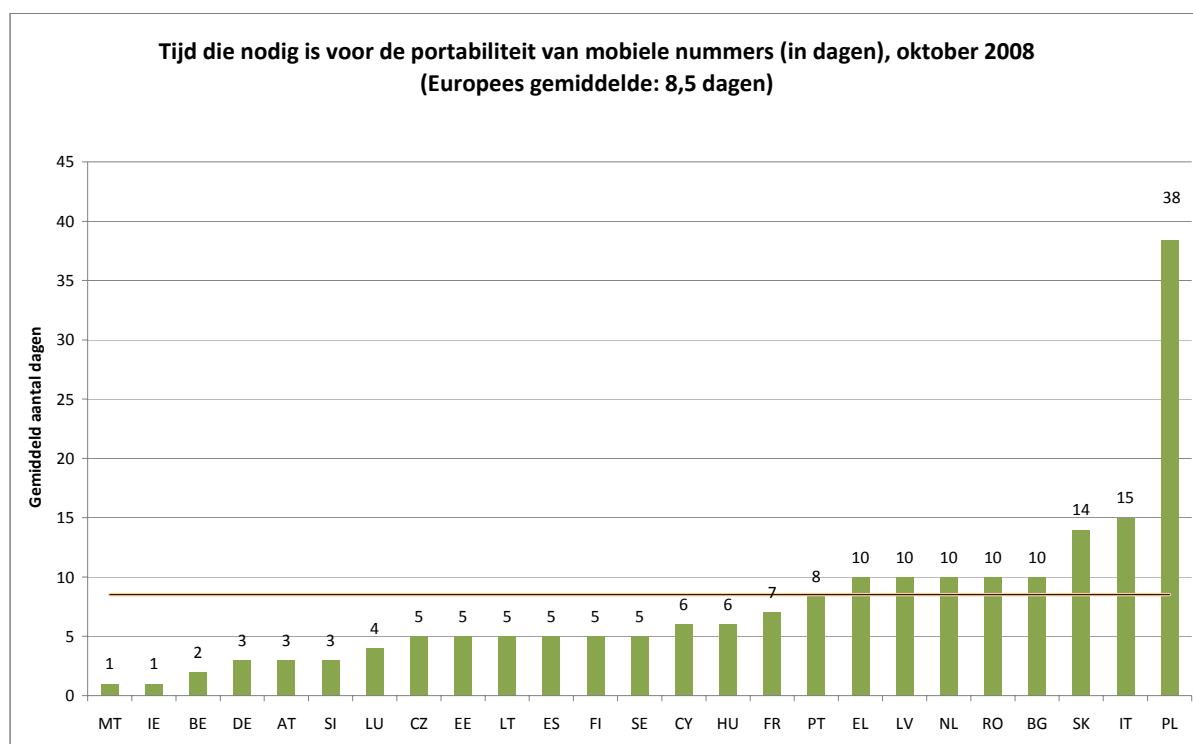
## Nummerportabiliteit

Nummerportabiliteit is nu beschikbaar voor zowel mobiele als vaste gebruikers in alle lidstaten met uitzondering van Bulgarije (voor vaste nummers), met dien verstande dat Bulgarije in het kader van de toetredingsovereenkomst vrijstelling kreeg tot januari 2009.

Het aantal geporteerde nummers is het afgelopen jaar gestegen (14,1 miljoen nummers meer in 2008)<sup>14</sup>. Sedert de invoering hebben 60,2 miljoen abonnees (10,3% van het totale aantal mobiele abonnees) vóór oktober 2008 hun nummer geporteerd (8,3% in oktober 2007).

Sedert de invoering van vaste nummerportabiliteit hebben bijna 26 miljoen abonnees hun nummer geporteerd in de periode tot oktober 2008 (een stijging met 37% ten opzichte van 2007).

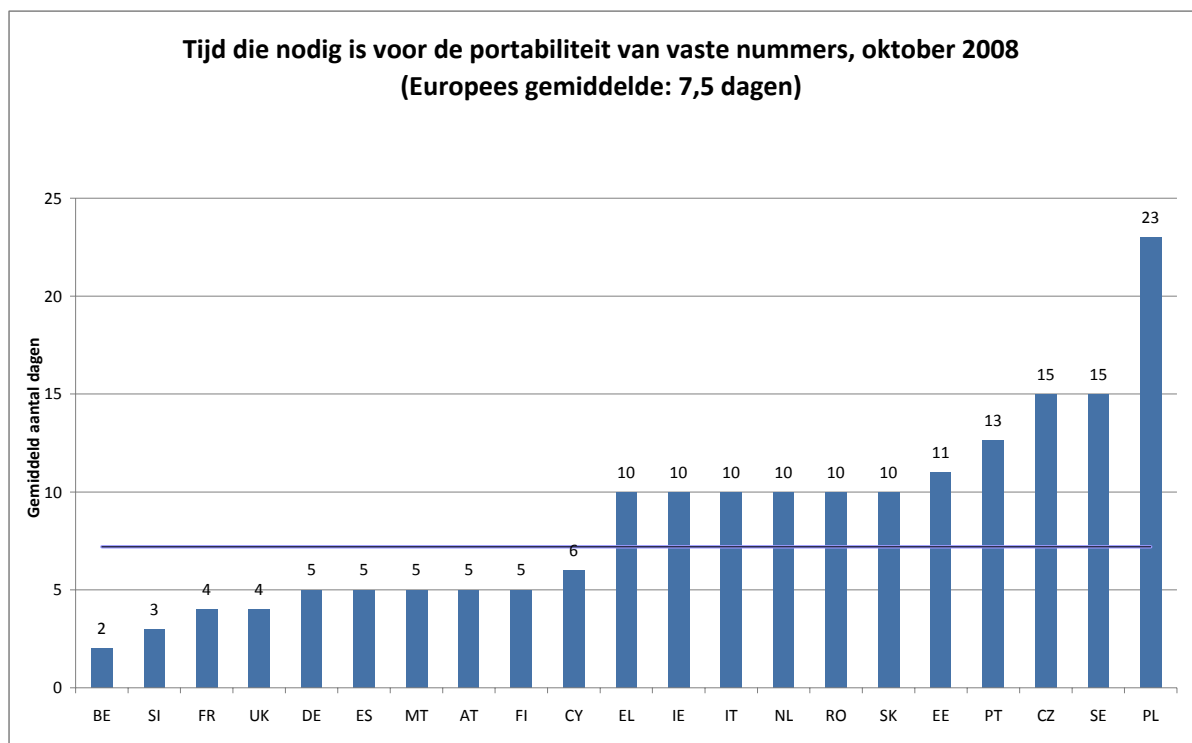
De prijzen die worden gehanteerd voor nummerportabiliteit lopen sterk uiteen. Terwijl er in sommige landen geen wholesaletarief wordt toegepast, bv. Estland en Spanje (voor mobiele nummers) en Duitsland (voor vaste nummers), kunnen deze tarieven oplopen tot 49 euro voor vaste nummerportabiliteit in Slowakije en 45 euro voor mobiele nummerportabiliteit in Malta.



Het tijdsaspect is van vitaal belang. In oktober 2008 was de gemiddelde tijd die nodig was voor de portabiliteit van mobiele nummers 8,5 dagen en voor vaste nummers 7,5 dagen (7,8 dagen in oktober 2007).

De tijd die nodig was varieert sterk tussen de lidstaten, hetgeen niet kan worden gerechtvaardigd door nationale omstandigheden. Er is dan ook aanzienlijke ruimte om de tijd die nodig is voor nummerportabiliteit te reduceren. De Commissie pleitte in haar voorstellen in het kader van de herziening dan ook voor een duur van een dag. Ten minste zes lidstaten (VK, Portugal, Spanje, Slowakije, Italië, Polen) hebben voorgesteld de tijd die nodig is voor het porteren van nummers terug te brengen tot één à vijf dagen.

<sup>14</sup> Cijfers voor het VK zijn niet beschikbaar.



*(Gegevens voor Denemarken en Luxemburg zijn nog niet beschikbaar)*

## Europees alarmnummer 112

Het Europese alarmnummer 112 kan nu overal in de EU worden gebeld vanaf vaste en mobiele nummers om gratis in contact te komen met de hulpdiensten. Op sommige gebieden moet echter nog het een en ander worden verbeterd, zoals locatiegegevens van de beller bij oproepen vanaf mobiele telefoons naar het nummer 112, de afhandeling van oproepen en de voorlichting van het publiek.

De inbreukprocedure tegen Bulgarije omdat het nummer 112 daar niet beschikbaar was, werd begin 2009 gesloten en van de zeven inbreukprocedures die werden ingeleid omdat met ingang van januari 2009 bij oproepen naar het nummer 112 geen locatiegegevens van de beller werden verschaft, hebben vier geleid tot een vonnis tegen de desbetreffende lidstaten (Nederland, Litouwen, Slowakije en Italië). Alleen Slowakije heeft tot op heden het arrest van het Hof opgevolgd. Voorts heeft de Commissie een inbreukprocedure ingeleid tegen Italië omdat deze lidstaat er niet voor heeft gezorgd dat de afhandeling en beantwoording van oproepen naar het nummer 112 even doelmatig geschieden als oproepen naar andere nationale alarmnummers.

In juni 2008 ging een website van de Commissie van start<sup>15</sup> die gewijd is aan het nummer 112 en waar informatie wordt verstrekt in alle officiële EU-talen. Als verder onderdeel van het streven om het nummer 112 meer bekendheid te verschaffen, werd 11 februari uitgeroepen tot Europese dag van het alarmnummer 112 en de Commissie zal dit nummer blijven promoten en de beste praktijken van de lidstaten verspreiden.

## ePrivacy

<sup>15</sup> <http://ec.europa.eu/112>

Ondanks internationale samenwerkingsinitiatieven inzake handhaving van de regelgeving, blijft het moeilijk om echte vertrouwelijkheid en veiligheid van elektronisch communicatieverkeer tot stand te brengen, met name op het internet, zoals blijkt uit verschillende veiligheidsincidenten of controversiële internetmarketingstrategieën in een aantal lidstaten (bv. Duitsland, het VK en Malta).

## **5. CONCLUSIES**

In 2008 bleef de telecommunicatiesector groeien en heeft deze sector laten zien goed bestand te zijn tegen de huidige moeilijke economische situatie. Hoewel er verbetering is op het stuk van concurrentie en er nieuwe technologieën worden ingevoerd, is er toch een gebrek aan samenhang bij de regelgevingsaanpak voor het wegnemen van hardnekkige knelpunten en de aanleg van glasvezelnetwerken.

In een steeds problematischer omgeving is het van vitaal belang dat gezorgd wordt voor een doelmatige uitvoering en een samenhangende aanpak van de regelgeving, die de sleutel vormen voor de hervorming van het regelgevingskader die in november 2007 door de Commissie op gang is gebracht. Deze herziening moet zo spoedig mogelijk worden afgerond om de interne markt concurrerend te maken, marktdeelnemers rechtszekerheid te verschaffen en de consumenten meer voordelen te bieden.