

Consultatie Strategisch Plan BIPT – antwoord BELTUG – 5 november 2010

Het eerste Strategisch Plan geeft een mooi overzicht van de plannen en positionering van het BIPT t.a.v. alle betrokken partijen. De plannen zijn ambitieus.

Hieronder de bedenkingen vanuit BELTUG, vanuit het perspectief van de professionele gebruikers van ICT-diensten.

1. DOELSTELLINGEN EN HAALBAARHEID VAN HET PLAN

De uitvoering van het Strategisch Plan moet vanzelfsprekend overeenstemmen met de beschikbare middelen.

Het is een belangrijke bekommernis van BELTUG in hoeverre de noodzakelijke middelen (budgetten, medewerkers, know how, etc) aanwezig zijn om de ambitieuze plannen te realiseren.

Het plan loopt slechts tot 2013. Dit lijkt ons een korte periode om tot het realiseren van de ambitieuze doelstellingen te komen.

Het stellen van prioriteiten zal nodig zijn. Anders is het risico reëel dat de beschikbare middelen onvoldoende zijn voor een efficiënte aanpak van elk van de doelstellingen, door een te grote spreiding van de middelen.

De diversiteit en de complexiteit van de verschillende taken geven duidelijk aan hoe omvattend de opdracht van het Instituut is. We mogen ook niet uit het oog verliezen dat van 1.1.2011 de markt van de postdiensten geliberaliseerd wordt. De postsector zal ongetwijfeld veel aandacht vragen van het BIPT.

2. STERK EN ONAFHANKELIJK BIPT

Vanzelfsprekend is BELTUG een groot voorstander van een sterk en onafhankelijk BIPT.

De Europese regels eisen een sterke en onafhankelijke regulator. Dit is niet alleen belangrijk voor de sector van de elektronische communicatie, maar

voor de hele Belgische economie. Het zijn immers de BIPT-beslissingen die bepalen uit welk aanbod gebruikers, privépersonen en bedrijven, kunnen kiezen voor hun communicatiediensten.

Uitbreiding personeelskader BIPT

Het BIPT kampt met een gebrek aan hoog gekwalificeerde mensen om de grote uitdagingen waarvoor het BIPT staat aan te gaan. Een uitbreiding van het personeelskader dringt zich op. BELTUG meent dat het BIPT niet is uitgerust om de uitdagingen die van de nieuwe technologieën op het vlak van regelgeving op te vangen.

3. WERKING BIPT

De competente vakmensen die het BIPT in huis heeft moeten de verantwoordelijkheid krijgen toebedeeld die ze verdienen, wat voor hen ook een sterke motivatie met zich zal meebrengen, en waardoor hun expertise ten volle kan worden aangewend om een krachtdadig beleid te ondersteunen. BELTUG vindt het dan ook positief dat de Raad meer taken zal delegeren aan de medewerkers van het Instituut.

Op die manier kan de Raad zich bezighouden met fundamentele vraagstukken. Het bevorderen van interne samenwerking tussen verschillende departementen is een *conditio sine qua non* om zo'n efficiënte werking mogelijk te maken.

4. GEBREK AAN COMPETITIE IN DE CORPORATE MARKT

4.1 Stimuleren van de concurrentie tussen de operatoren

BELTUG vindt dat er een gebrek aan concurrentie is in de zakelijke markt voor communicatiediensten, zowel voor vast als mobiele diensten en voor geïntegreerde diensten.

Voor de vaste netwerkdiensten blijft slechts een handvol spelers over. De inkrimping van het aantal actieve spelers op de markt van de laatste jaren is vooral ten goede gekomen van Belgacom, en niet van de andere spelers. Het

is noodzakelijk dat de bestaande alternatieve operatoren kansen krijgen om meer concurrentie op de markt te brengen.

Na meer dan 10 jaar liberalisering heeft Belgacom een ijzersterke positie in het Belgische telecomlandschap. Het bedrijf heeft voor vele diensten nog steeds het overgrote deel van de markt in handen. De integratie van Proximus en Telindus bezorgt Belgacom bovendien alle troeven om ook op de nieuwe markt van de geconvergeerde vaste, mobiele en ICT-diensten sterk te staan.

De andere operatoren zijn voor een belangrijk deel van hun diensten van Belgacom afhankelijk, zowel voor dienstverlening als voor prijszetting. Het probleem is zelfs nog prangender geworden sinds Belgacom zijn netwerk tot een NGN (Next Generation Network) ombouwt.

Het is aan het BIPT om een delicaat evenwicht te vinden dat enerzijds de investeringen van Belgacom stimuleert, maar anderzijds eerlijke kansen voor de overige operatoren biedt.

Het moet voor de alternatieve operatoren duidelijk zijn dat investeren in België zinvol is. Het *level playing field* is primordiaal. Een gigantische uitdaging.

5. CONCURRENTIE OP HET VLAK VAN INFRASTRUCTUUR EN DIENSTEN IN HET KADER VAN CONVERGENTIE

Ook BELTUG vindt het erg belangrijk de concurrentie op het vlak van vaste en mobiele infrastructuren te stimuleren.

Het stimuleren van concurrentie tussen vaste en mobiele communicatie is ook aan de orde.

BELTUG is ervan overtuigd dat het stimuleren van de concurrentie tussen vaste en mobiele communicatie, en dan in het bijzonder wat datacommunicatie betreft, het aanbod van breedband in België ten goede zal komen.

Gepaste maatregelen moeten een ruimer aanbod van multiple play (gecombineerd aanbod van spraak, internet en digitale televisie) mogelijk maken.

6. FUNCTIONELE, EFFICIËNTE EN DAADWERKELIJKE OPERATIONELE PROCESSEN VORMEN EEN ONONTBEERLIJK ELEMENT VOOR DE GOEDE WERKING VAN DE CONCURRENTIE

Strengere 'Service Level Agreements' tussen Belgacom en de andere operatoren dringen zich op. Een keuze voor een andere operator dan Belgacom impliceert nog te vaak dat men van het kastje naar de muur wordt gestuurd in het geval van problemen.

BELTUG is volledig akkoord met het uitgangspunt dat er werk moet worden gemaakt van een verbeterde operationele samenwerking tussen Belgacom en de andere operatoren. Ondertussen werd een audit georganiseerd naar de operationele processen tussen Belgacom en de andere operatoren. BELTUG is zeer benieuwd naar de resultaten, en hoopt dat op korte termijn gepaste maatregelen worden genomen om aan de vastgestelde knelpunten tegemoet te komen.

7. HET AANMOEDIGEN VAN INNOVATIE DOOR BIPT

Op p. 30 wordt gesproken over het aanmoedigen van innovaties door BIPT. Dit gaat voor BELTUG samen met het zorgen voor voldoende concurrentie op de markt, innovatie is dan vanzelfsprekend.

Wat BELTUG erg belangrijk vindt voor de toekomst is hoe de regelgeving zal inspelen op nieuwe technologieën, en wat deze kunnen/zullen betekenen voor de markt.

8. INTEROPERABILITEIT

BELTUG vindt dat er rond de overstap naar All IP netwerken een rol is weggelegd voor het BIPT m.b.t. de interoperabiliteit van de netwerken van de verschillende operatoren.

9. VERPLICHTINGEN VAN OPERATOREN IN TERMEN VAN INDICATOREN INZAKE DIENSTKWALITEIT

Op p. 30 staat: “Het BIPT zal ook de verplichtingen van de operatoren in termen van levering van indicatoren inzake dienstkwaliiteit vernieuwen en opnieuw lanceren.”

Helaas komt dit slechts zeer beperkt aan bod.

10. BEHEER SCHAARSE MIDDELEN

Draadloze communicatie: reëel risico op vertraging uitrol mobiel breedband in België

BELTUG maakt zich zorgen over de ontwikkeling van de mobiele netwerken in België. Het beheer en de toewijzing van de frequenties zijn erg belangrijk omdat ze een basis zijn voor de verdere ontwikkeling van de mobiele communicatie.

Een herverdeling van het spectrum is noodzakelijk. Het is cruciaal dat het digitaal dividend, de vrijgekomen frequenties door de overstap van analoge naar digitale televisie-uitzendingen, beschikbaar wordt voor mobiele breedbandtoepassingen.

Het BIPT is zich van het belang van een frequentiebeleid met visie bewust, maar, het BIPT is niet de enige regelgevende instantie die hierbij is betrokken.

BELTUG vindt het logisch dat een deel van het *digitaal dividend* naar mobiele breedband gaat. We vrezen echter dat de gemeenschappen daar niet van willen horen en de nieuwe frequenties zullen willen aanwenden voor omroep. Dat zou zeer onverstandig zijn vanuit zowel economisch als vanuit technologisch perspectief.

Het is daarom aan onze politieke gezagsvoerders om dringend een duidelijke overeenkomst tussen omroep en telecom te vinden voor het spectrumbeleid, zodat het BIPT er een optimale invulling aan kan geven.

11. RUIMER KADER - STERKE EN ONAFHANKELIJKE REGULATOR

Ook op andere domeinen is de ingewikkelde structuur rond de regelgeving een rem.

Communicatie en IT vormen voor bedrijven al behoorlijk lang een geïntegreerd domein maar helaas nog niet wat betreft sturing vanuit de overheid. Er is een zeer sterke versnippering op gebied van politieke verantwoordelijkheden omtrent ICT.

In het ingewikkelde Belgische regelgevend kader zijn er veel partijen betrokken bij de regelgeving, naast het BIPT. Alhoewel BELTUG de ambities van het BIPT toejuicht, vrezen we toch dat voor belangrijke initiatieven de rol van andere instanties erg ingrijpend is, zoals voor de toekenning van frequenties (zie hierboven).

Het BIPT wil een centrale rol spelen in de denkoefening over de toegang tot supersnelle breedband en, meer in het bijzonder, de uitrol van glasvezel tot in de woning (Fiber To The Home). Ook hier zijn er vele betrokken partijen.

12. DIALOOG EN DIENSTEN AAN ONDERNEMINGEN

De wil tot een open dialoog met alle belanghebbenden kunnen we alleen maar toejuichen.

BELTUG is verheugd met de wil van het BIPT om de ervaringen en de behoeften van de ondernemingen beter te begrijpen en ervoor te zorgen dat meer rekening wordt gehouden met hun behoeften.

Ook de intentie van het BIPT om aan de werkzaamheden van BEREC (het orgaan van Europese regelgevende instanties voor elektronische communicatie) rond het segment van de ondernemingen actief deel te nemen kunnen we alleen maar aanmoedigen.

BELTUG zal zijn verantwoordelijkheid opnemen en regelmatig de bekommernissen en suggesties van de professionele gebruikers aan het BIPT

meedelen, rechtstreeks en via INTUG (International Telecom Users Group) voor de internationale problemen.

13. UITVOERING VAN DE BESLUITEN

8.1.3 BELTUG is zeker geïnteresseerd om meer inzicht te krijgen in de performantie-indicatoren over het aantal lopende onderzoeken, het aantal vastgestelde overtredingen, ... die het BIPT zal gebruiken om haar actiever 'sanctiebeleid' te ondersteunen.

14. INTERNATIONAAL KADER

De aangekondigde samenwerking met BEREC en de Commissie is positief, want België is maar een klein stukje van onze economische regio. BELTUG hoopt dat de werkzaamheden van BEREC zullen leiden tot meer harmonisatie, het BIPT kan daartoe bijdragen.

15. TOT SLOT - EEN VOORBEELD

Stel je een KMO voor over een paar jaar:

Het bedrijf maakt gebruik van SAAS via internet.

Tussen de medewerkers en de klanten, leveranciers,... communiceert men met moderne communicatiemiddelen:

- Een website voor e-marketing en e-commerce
- Smartphones om te bellen contacten, agenda en e-mail bij te houden
- Gedigitaliseerde contracten, ondertekend met een elektronische handtekening
- Een permanente toegang tot internet – van overal - om zich te informeren over de markt, status van bestellingen,... Dit met een snelle internetverbinding. De huidige snelheden zijn te beperkt om met grote bestanden vlot te werken.
- Samenwerking met de medewerkers en met derden in een kader van grote mobiliteit: fysieke aanwezigheid in het kantoor is slechts gedeeltelijk vereist voor vergaderingen “face-to-face”. Voor een groot deel van het overleg kan gebruik worden gemaakt van communicatiemiddelen.

- Webconferencing – naargelang de mogelijkheden van de deelnemer maakt hij gebruik van de spraak alleen, of van alle mogelijkheden zoals het volgen van een presentatie.
- Met één telefoonnummer kunnen medewerkers worden gebeld, waar ze zich ook bevinden, en of ze op vaste of mobiele telefoon bereikbaar zijn. Vanzelfsprekend loopt de communicatie via de goedkoopste weg. De mogelijkheid tot videobeelden naast de spraak is mogelijk.
- De mogelijkheid om een oproep naar een medewerker door te sturen waar hij zich ook bevindt.
- De CLI is steeds dezelfde, of je belt vanaf GSM of vaste telefoon, zodat de oproeper makkelijk herkent wordt.
- Dit alles op aan correcte prijzen, en met een transparante prijszetting.

Voor de zakelijke gebruiker verandert het gebruik van communicatiediensten, en daarbij ook de manier waarop een bedrijf zich kan organiseren, enorm. BELTUG hoopt dat het BIPT alle obstakels uit de weg ruimt.

BELTUG wenst het BIPT alle succes met de ambitieuze plannen.