

Raadpleging met betrekking tot de hervorming van de sociale tarieven inzake elektronische communicatie

Position paper consumentenorganisaties¹

Doel van deze standpuntnota is de mening van de consumentenorganisaties te formuleren over het wetsontwerp tot wijziging van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie. Meer specifiek worden in het wetsontwerp vier wijzigingen voorgesteld:

- ✓ De toekenning van het sociaal tarief aan personen met een internet- of vaste-telefonie-abonnement automatiseren ;
- ✓ Toekenning van dit sociaal tarief aan de begunstigden van het recht op verhoogde tegemoetkoming, ter vervanging van de vorige categorieën;
- ✓ Organisatie van een sociaal tarief in verband met mobiele telefonie, dat op verzoek wordt toegekend aan begunstigden van de verhoogde tegemoetkoming die slechthorend of slechtziend zijn ;
- ✓ Automatische indexerings van de verlagingen van de sociale tarieven op basis van de evolutie van de gezondheidsindex.

De consumentenorganisaties ondersteunen de doelstellingen van het voorliggend voorstel. De eerste graad van de digitale kloof (problematiek ivm bezit hardware en software die online contact mogelijk maken), is immers nog steeds rond de 10 %. Zoals de memorie van toelichting aangeeft, hebben voornamelijk gezinnen met een laag inkomen, te maken met deze vorm van digitale kloof.

Het sociaal tarief is zeker en vast al een eerste stap in de goede richting om deze kloof verder te dichten. We vragen evenwel van de bevoegde ministers een engagement om het aandeel personen die geen toegang hebben tot internet minstens te halveren. Indien deze doelstelling tegen het einde van de legislatuur niet gerealiseerd wordt, moet het vernieuwde wettelijk kader opnieuw worden bijgestuurd.

Wij zijn er voorstander van dat het sociale tarief voor elektronische communicatie zoveel mogelijk wordt geautomatiseerd, net zoals wij er voorstander van zijn dat het sociale tarief voor energie structureel wordt geautomatiseerd. Dit lost inderdaad in grote mate de non-take up van rechten op.

We wensen evenwel nog volgende opmerkingen te formuleren:

1. De tarieven

Sociaal tarief voor Mobiel en vaste communicatie

We zijn ook tevreden dat er een verhoogde aandacht is voor personen met een visuele of auditieve handicap, en dat deze personen ook voor mobiele communicatie beroep kunnen doen op het sociaal

¹ Volgende consumentenorganisaties onderschrijven deze position paper: ABVV, ACLVB, ACV, BAPN, Beweging.net, de Christelijke Mutualiteiten (CM), de Gezinsbond, MOC, Test Aankoop en het VSZ.

tarief². We vinden het op dit punt meer opportuun om alle betrokken doelgroepen een tegemoetkoming toe te kennen voor mobiele communicatie. Immers, ook buitenshuis is mobiele communicatie steeds vaker een noodzaak (bijvoorbeeld voor de aankoop van een busticket, betalen van parkeermeters, het gebruik van het passenger Locator Form, ...) , of krijgt men via het gebruik van mobiele communicatie financiële voordelen (vb. extra kortingen bij winkels via e-getrouwheidskaarten).

Voornamelijk wat betreft het onderdeel telefonie, valt niet te ontkennen dat het aantal consumenten met een vaste telefoonlijn, sterk verminderd is. De mobiele telefonie is een noodzaak geworden in ons dagdagelijks leven. Dit geldt des te meer sinds COVID, en het is betreurenswaardig dat vele openbare of semi-openbare diensten hun fysieke kantoren hebben gesloten en deze hebben vervangen door telefoonkantoren. Soms is het nodig snel te reageren en niet te wachten tot thuiskomst om contact op te nemen met een dienst, een document te ontvangen, informatie door te geven, enz. Voor mensen die recht hebben op de verhoogde tegemoetkoming, is de afwezigheid van mobiele telefonie echter zeer nadelig. Het feit dat slechthorenden of slechtzindenden meer moeilijkheden ondervinden op het gebied van communicatie en sociale integratie, neemt niet weg dat deze moeilijkheden ook zeer ernstig kunnen zijn als gevolg van andere vormen van handicap of armoede.

Bovendien biedt een mobiel abonnement ook toegang tot een internetverbinding op afstand, wat de toegankelijkheid tot overheidsdiensten nog vergroot. Er komen steeds meer aanvragen van de staat en de overheidsdiensten. Deze toepassingen zijn ofwel noodzakelijk voor de toegang tot alle of een deel van de functies van de openbare dienst, ofwel vergemakkelijken zij de toegang aanzienlijk.

Door het sociale tarief voor mobiele telefonie te reserveren voor de begunstigden van een verhoogde tegemoetkoming met gehoor- of gezichtsstoornissen bestaat het risico dat andere kwetsbare groepen buiten beschouwing worden gelaten, temeer daar de definitie van deze handicaps nog onduidelijk is.

Deze opmerkingen brengen ons tot de aanbeveling dat het de voorkeur verdient te voorzien in een gemeenschappelijk sociaal tarief voor mobiele en vaste telecommunicatie voor alle rechthebbenden op een sociaal tarief (d.w.z. voor elke in het ontworpen artikel 22, lid 2, bedoelde rechthebbende, op basis van een verhoogde tegemoetkoming). Als alternatief zouden de houders van rechten ten minste de keuze moeten hebben om het sociale tarief toe te passen op een vaste of mobiele formule.

Combinatie van het internettarief en het vaste tarief

Artikel 22/1 bepaalt: "Het sociale tarief is van toepassing op internettoegangsdiensten die op een vaste locatie worden geleverd of, indien de rechthebbende geen internettoegang heeft die op een vaste locatie wordt geleverd, op telefoniediensten die op een vaste locatie worden geleverd". Indien een persoon zowel een internetabonnement als een abonnement voor vaste telefonie heeft bij dezelfde operator, lijkt het ons belangrijk dat het sociale tarief van toepassing is op beide tarieven.

² Bovendien is het voor personen met een handicap belangrijk te benadrukken dat hun problemen in verband met sociale inclusie niet (enkel) te maken hebben met een gebrek aan toegang tot het (mobiel) internet, maar wel met een gebrek aan toegankelijkheid van deze sites. We maken dan ook graag van de gelegenheid gebruik het BIPT te vragen werk te maken van de werkelijke toepassing van de regels in verband met toegankelijkheid van applicaties en websites van de overheid en van overheidsbedrijven.

2. Rechthebbenden

Problematiek personen met een visuele of auditieve handicap

We wijzen er ook op dat de personen die recht zouden hebben op dit nieuwe sociaal tarief, vaak net de personen zijn die risico lopen in verband met de non-take up van rechten. Deze mensen lopen het risico niet geïnformeerd te worden of niet gemakkelijk de stappen te kunnen zetten die hen in staat moeten stellen hun recht op het sociale tarief te doen gelden, hetzij door hun materiële precaire situatie, hetzij door hun gehoor- of gezichtsstoornissen. Het is dan ook bijzonder dat de invoering van een mechanisme dat specifiek gericht is op het tegengaan van de communicatie- en sociale-integratieproblemen van de meest kwetsbare bevolkingsgroepen, specifieke stappen op het gebied van communicatie en sociale integratie vereist om het recht doeltreffend te maken.

Artikel 22/3, § 11 bepaalt dat “al wie een sociaal tarief geniet krachtens artikel 22/1, paragraaf 4, en die niet langer voldoet aan een van de vastgelegde voorwaarden om het tarief in kwestie te genieten, de operator daar onmiddellijk van op de hoogte brengt”. Dit gaat over mensen met een auditieve of een visuele stoornis. Het is logisch dat deze personen geen gebruik meer kunnen maken van het sociaal tarief indien ze niet meer onder het bedoelde statuut vallen. Dit soort stappen zetten, zeker indien deze stappen "onmiddellijk" dienen te gebeuren, is niet iets vanzelfsprekends en zal ook niet het eerste zijn waar mensen aan denken die net hun rechten hebben verloren en hun financiële situatie hebben zien verslechteren.. Voor de rechtszekerheid van deze personen, is het dan ook beter hier een duidelijke termijn op te stellen, en hen hierin te begeleiden. Het zou immers moeilijk te aanvaarden zijn mocht zo'n persoon later plots een groot bedrag terug dient te betalen.

De automatisering van het mobiele sociale tarief voor alle begunstigden van de verhoogde tegemoetkomingen zou een oplossing bieden voor de problemen in verband met de mededeling van het verlies van de status, de problemen in verband met het niet-gebruiken van het recht om toegang te krijgen en de problemen in verband met het leveren van bewijzen, die noodzakelijkerwijs moeilijker te leveren zijn wanneer men visueel of auditief gehandicapt is, en zou het risico van discriminatie wegnemen, alsook de problemen in verband met de definitie van de categorieën "auditief of visueel gehandicapt", en de bewijsvoering in verband met het aantonen van de handicap³.

We verzoeken eveneens dat de exploitant verplicht wordt informatie te verstrekken over het sociale tarief voor mobiele telefonie, voorafgaand aan elk nieuw mobiel abonnement.

Problematiek van de woonzorgcentra

In de memorie van toelichting wordt er op pagina 24 gesteld dat 16 % van de rechthebbenden (± 150.000 van de 900.000) in een woonzorgcentrum wonen en dus geen gebruik kunnen maken van het sociaal tarief. Ze worden ook expliciet uitgesloten in § 6 van artikel 22/1:

§ 6. Wonen in een hotel, een rusthuis of een andere vorm van gemeenschapsleven verleent geen recht op het voordeel van het sociaal tarief, behalve indien de rechthebbende over een abonnement beschikt op zijn eigen naam dat uitsluitend door hem/haar kan worden gebruikt.

³ Als er een onderscheid zou moeten gemaakt worden navenant auditieve of visuele handicap is het niet alleen belangrijk dat de aard van de handicap goed gedefinieerd wordt, maar ook de bewijsvoering ervoor. Als er geen databank met de nodige gegevens betreffende de aard van de handicap bestaat, is dat een belemmering voor de automatische toekenning.

In deze centra maken vaste lijnen vaak deel uit van de facultatieve diensten die aan de bewoners in rekening worden gebracht, zodat zij - via hun gezinnen - vaak voor mobiele telefoons kiezen.

Vaak zal het woonzorgcentrum wel in de mogelijkheid voorzien voor hun bewoners om in hun flat/kamer gebruik te kunnen maken van het internet. De kostprijs hiervan zal worden doorgerekend in de afrekening van de geïnteresseerde bewoner. We vragen ons dan ook af of er in deze gevallen het sociaal tarief niet worden toegekend via de afrekening van het woonzorgcentrum? Bijvoorbeeld een procentuele korting op het zakelijk tarief van het woonzorgcentrum gebaseerd op het aantal rechthebbenden in het betrokken woonzorgcentrum, die vervolgens wordt doorgerekend ten gunste van de rechthebbenden. Daarnaast zouden zij ook de mogelijkheid moeten krijgen om te opteren voor sociaal tarief voor een mobiele formule op eigen naam.

3. Procedures

De terugwerkende kracht

Het ontworpen artikel 22/4, §2, stelt dat *“Het sociaal tarief wordt niet toegekend met terugwerkende kracht”*. Maar, de procedure bepaalt dat het recht op het sociaal tarief ingaat van zodra de FOD Economie het BIPT informeert over deze rechten. Echter, de FOD Economie zal deze procedure maar pas kunnen doen na mededeling door het Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid die onder meer zal dienen te vermelden wat *“de aanvangsdatum is datum is van het recht op verhoogde tegemoetkoming”*. Een recht op Verhoogde Tegemoetkoming (VT) op basis van het leefloon, ontstaat bovendien pas na 3 maanden.

Er zal dus zeker een termijn zitten tussen het ontstaan van het VT-recht, en de eerste factuur met sociale korting. Een dergelijke verwerking van gegevensoverdracht, kent immers steeds vertragingen, die personen met een verhoogde tegemoetkoming langer dan noodzakelijk doet wachten op de hen toegekende rechten. Bovendien is het inherent aan de regelgeving betreffende de verhoogde tegemoetkoming dat het recht op verhoogde tegemoetkoming wordt geopend met terugwerkende kracht (zie daarvoor de artikels 10 tot 13, en het artikel 34 van het KB 15-01-2014 betreffende de verhoogde tegemoetkoming). Bovendien, verloopt er voor het recht op VT op basis van het leefloon op zich al een termijn van 3 maanden tov het ontstaan van het recht op het leefloon. In het licht van de net aangehaalde niet-terugwerkende kracht, is het dan ook niet aanvaardbaar dat er geen duidelijke behandeltermijn voor de volledige procedure werd voorzien.

We vragen dan ook dat een optie van retroactiviteit wordt opgenomen, of alternatief, dat de behandelperiode voor het toekennen van het sociaal tarief wordt beperkt tot maximaal 1 maand⁴.

Behoud van verworven rechten

Het blijkt dat sommige categorieën vroegere begunstigen niet langer automatisch recht hebben op de nieuwe maatregel. Zo hebben bijvoorbeeld slechthorenden, mensen die een laryngectomie hebben ondergaan en mensen die door oorlogsgeweld blind zijn geworden, niet automatisch de VT-status. Tot

⁴ Voor wat betreft het ontstaan van het recht van VT op basis van het leefloon, blijven we hoe dan ook een retro-activiteit bepleiten, omdat hier in praktijk reeds een periode van 3 maand plaatsvindt tussen het ontstaan van het recht op het leefloon en het ontstaan van het recht op VT. Overigens is de informatie met betrekking tot het (equivalent) leefloon via de KSZ-flux A036 reeds beschikbaar.

nu toe hebben zij echter geprofiteerd van het sociale telecommunicatietarief. Er moet voor worden gezorgd dat een overgangsregeling kan worden gehandhaafd, zodat deze categorieën dit sociaal tarief kunnen blijven ontvangen.

Verlies van rechten

Het ontworpen artikel 22/4, eerste lid, bepaalt dat wanneer een exploitant ervan in kennis wordt gesteld dat een persoon het recht op het sociaal tarief verliest, hij de toepassing van de vermindering kan stopzetten vanaf de eerste factuur waarvoor de factureringsperiode begint op een datum die later valt dan de datum waarop de FOD Economie de informatie betreffende het verlies van het recht op het sociaal tarief heeft doorgegeven. Dit lid biedt de persoon die het recht verliest ook de mogelijkheid om bij de FOD Economie een verzoek tot manuele verwerking in te dienen. Deze mogelijkheid is bedoeld om de begunstigen in staat te stellen te bewijzen dat zij nog steeds recht hebben op hun status.

Wij steunen de mogelijkheid voor de betrokkene om het behoud van zijn status aan te tonen, zelfs wanneer de automatische procedures de neiging zouden hebben die status op te heffen. Fouten kunnen gebeuren, en deze fouten zouden een zeer negatieve invloed hebben op de financiële situatie van mensen. Wij zouden graag zien dat de betrokkene dit recht krijgt om de administratie aanvullende informatie over zijn of haar persoonlijke situatie te verstrekken voordat de administratie een besluit neemt om de toepassing van de voorwaarden van het sociale-verzekeringshandvest te garanderen (ten minste een maand uitstel en een schriftelijke aanmaning alvorens tot opschorting over te gaan, om de nodige tijd te laten voor het verstrekken van nieuwe informatie).

4. Indexering

De huidige bedragen dateren nog steeds uit de wet betreffende de elektronische communicatie van 13 juni 2005. Het volstaat dan ook niet om op basis van de oude bedragen een jaarlijkse indexering op basis van de evolutie van de afgevlakte gezondheidsindex door te voeren. De bedragen dienen vooreerst aangepast te worden aan de evolutie van de gezondheidsindex sinds 13 juni 2005. Het niveau van de gezondheidsindex lag in november 2021 37,08 % hoger dan in juni 2005. Het niveau van de afgevlakte gezondheidsindex lag 31,74 % hoger (naast de indexesprong speelt hier ook de sterke prijsstijging in oktober en november mee die nog niet volledig doorweegt in het viermaandelijks gemiddelde). Dit is een significante prijsstijging die moet worden toegepast op de bestaande bedragen.

We zouden dan ook volgende alternatieven wensen voor te stellen:

- Dezelfde methodologie als uit 2005 toepassen, namelijk 50% nemen van de actuele abonnementskost voor een vaste telefoonlijn bij Proximus (toenmalig Belgacom) en dat als maximumplafond hanteren. Die huidige abonnementskost bedraagt € 24,13 (€ 24,63 vanaf 1 januari 2022). Dus het maximumplafond zou dan € 12,32 bedragen;
- Wij zijn van oordeel dat een internetabonnement meer zou moeten doorwegen in het bepalen van de korting van het sociale tarief dan de abonnementskost van een vaste telefoonlijn. Die laatste worden namelijk jaar na jaar minder gebruikt door de consument. Het BIPT publiceert jaarlijks ARPU-cijfers (Average Revenue Per User) waaruit blijkt hoeveel een gemiddelde consumenten opbrengt binnen de verschillende segmenten. Voor 2020 bedroeg de ARPU voor het standalone segment, gebruikers die enkel individuele abonnementen hebben en geen

bundels, € 31,50 per maand. Als we op dit cijfer de toenmalige halvering toepassen dan komen we uit op een maximumplafond van € 15,75.

Daarnaast is het ook wenselijk om de toekomstige indexeringen indien nodig te verhogen op basis van de evolutie van de relevante productgroepen binnen COICOP 08.3 (telefoon- en faxdiensten) in de consumptieprijsindex. Telecomoperatoren voeren immers op regelmatige basis prijsverhogingen door die de evolutie van de consumptieprijsindex soms overschrijden. Indien op basis van de prijsevolutie binnen COICOP 08.3 blijkt dat er een significant verschil is (bijvoorbeeld 1 procentpunt), is een bijkomende indexering op het einde van het jaar wenselijk. In de huidige context van een hoge inflatie zal dit probleem zich niet stellen, maar in de toekomst valt dit zeker niet uit te sluiten.

De sector mag dan wel aangeven dat er amper marge is om de sociale tarieven te kunnen toekennen, toch stellen wij vast dat er mogelijkheden zijn om een grotere impact te hebben op de koopkracht van de consument. De automatisering van toekenning blijft voor ons het meest essentiële aan deze hervorming, echter willen wij er ook op toezien dat de impact op de portemonnee van de individuele gebruikers en gezinnen zo groot mogelijk is.

5. Overleg

Tenslotte zouden we eveneens willen oproepen om in de toekomst meer de structuur van het overlegorgaan van de BRC Verbruik te gebruiken, waardoor een debat tussen de verschillende stakeholders zou kunnen bijdragen tot een breed gedragen advies en navenante wetgeving.

We onderstrepen het belang om hierover de verschillende organisaties te consulteren die betrokken zijn bij de strijd tegen armoede. Wij vragen ook dat gehandicaptenorganisaties worden geraadpleegd, met name over de kwestie van het mobiele sociale tarief.

Ook voor een verder overleg over de praktische modaliteiten, zijn we steeds bereid tot verder overleg.
