



B I P T

**BELGISCH INSTITUUT VOOR POSTDIENSTEN
EN TELECOMMUNICATIE**

**RAADPLEGING OP VRAAG VAN DE RAAD VAN HET BIPT
MET BETREKKING TOT BESLUIT VAN DE RAAD VAN HET BIPT
BETREFFENDE DE INFORMATIE DIE
OPERATOREN AAN CONSUMENTEN EN EINDGEBRUIKERS BEZORGEN
ZODAT DEZE EEN ONAFHANKELIJK OORDEEL KUNNEN VORMEN OVER DE
KOSTEN VAN ALTERNATIEVE GEBRUIKSPATRONEN
(ARTIKEL 111 § 3 VAN DE WET BETREFFENDE DE ELECTRONISCHE
COMMUNICATIE)**

WERKWIJZE OM OP DIT DOCUMENT TE ANTWOORDEN

Antwoordtermijn: Tot : 29 april 2016
Werkwijze om te antwoorden: Aan: consultation.sg@bipt.be
Onderwerp: **Consult-2016-A6**

Aanspreekpunt: Benny Smets, eerste adviseur BIPT, tel. : ++32 (0)2 226 87 70

Antwoorden dienen elektronisch te worden verzonden naar het opgegeven adres.

Er wordt gevraagd om het « Formulier dat als voorpagina dient te worden gebruikt bij het antwoord op een door het BIPT georganiseerde openbare raadpleging te gebruiken » dat u vindt op de volgende webpagina: <http://www.bipt.be/nl/operators/telecom/markten/formulier-dat-als-voorpagina-dient-te-worden-gebruikt-bij-het-antwoord-op-een-door-het-bipt-georganiseerde-openbare-raadpleging>

Op het document moet duidelijk worden aangegeven wat vertrouwelijk is.

INHOUDSOPGAVE

1. Ter inleiding.....	3
2. Juridische context	3
3. Doelstelling van dit besluit.....	4
4. Procedure.....	5
5. Informatie die de operatoren ter beschikking moeten stellen.....	5
5.1. ALGEMENE PRINCIPES	5
5.2. TE VERSTREKKEN INFORMATIE	6
6. Datum van inwerkingtreding en eventuele aanpassingen	7
7. Kennisgeving en publicatie van het besluit.....	7
8. Beroepsmogelijkheden	7
Bijlage : reacties van de operatoren en de antwoorden van het BIPT.....	9

1. Ter inleiding

1. Dit besluit vervangt het besluit van de Raad van het BIPT van 14 oktober 2009 betreffende de beschikbaarstelling van informatie waarmee de consumenten een onafhankelijk oordeel kunnen vormen over de kosten van alternatieve gebruiksplannen¹ (hierna “het besluit van 14 oktober 2009” genoemd).
2. Dit besluit verplicht operatoren om op een aparte webpagina in de klantzone consumenten op de hoogte te brengen van hun gebruikspatroon. Aan de hand van deze informatie kunnen de consumenten dan op een nuttige manier gebruik maken van het tariefvergelijkingprogramma www.bestetarief.be (de “tariefsimulator”).
3. Dit besluit is van toepassing op de operatoren die krachtens artikel 111, § 3, wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie (hierna genoemd “WEC”) en het ministerieel besluit van 30 augustus 2006 tot vaststelling van het kader voor de invoering van een computerprogramma waarmee het voordeligste aanbod van elektronische communicatiediensten kan worden bepaald (hierna “het besluit van 30 augustus 2006” genoemd), hun medewerking moeten verlenen aan het tariefvergelijkingprogramma van het BIPT.

2. Juridische context

4. De wettelijke basis voor dit besluit wordt hieronder uiteengezet.
5. Artikel 111, § 3, WEC luidt :

“§ 3. Het Instituut bevordert het verstrekken van vergelijkbare informatie om consumenten en de eindgebruikers in staat te stellen een onafhankelijk oordeel te kunnen vormen over de kosten van alternatieve gebruikspatronen, bijvoorbeeld met behulp van interactieve gidsen of soortgelijke technieken.

Bovendien maakt het Instituut, overeenkomstig de nadere regels vastgesteld bij ministerieel besluit na advies van het Instituut, via zijn website actuele informatie beschikbaar die de consument en de eindgebruiker in staat stelt een oordeel te vormen over het voor hem meest voordelige aanbod in het licht van zijn gebruikspatroon.

Daartoe voert iedere operator zijn tariefplannen, dit wil zeggen het geheel van tarieven, contractuele en technische aspecten die samen een commercieel aanbod uitmaken, alsook de wijzigingen ervan in de elektronische toepassing voor tariefvergelijking op de website van het Instituut en dit ten laatste vijftien werkdagen voor de publicatie ervan. Terzelfder tijd bezorgt de operator het Instituut een volledige beschrijving van het nieuwe tariefplan of wijziging ervan en een elektronische verwijzing naar de bestaande of in ontwikkeling zijnde internetpagina waar het betrokken tariefplan wordt beschreven.”

¹ Zie : <http://www.bipt.be/ShowDoc.aspx?objectID=3151&lang=nl>

6. Het besluit van 30 augustus 2006 bevat nadere regels inzake de tariefsimulator van het BIPT. Artikel 3, § 1, van dit besluit luidt:

Art. 3. § 1. Het Instituut stelt op zijn website een elektronische toepassing beschikbaar waarmee de van kracht zijnde tarieven voor de verstrekking van elektronische communicatiediensten on line kunnen worden vergeleken.

De elektronische toepassing biedt volgens de nadere regels die door het Instituut worden vastgesteld, na advies van een werkgroep die bestaat uit het Instituut en de operatoren, de consument de mogelijkheid om zijn gebruikspatroon inzake elektronische communicatiediensten in te voeren.

7. Krachtens artikel 14, § 1, 3°, van de wet van 17 januari 2003 betreffende het statuut van de regulator van de Belgische post- en telecommunicatiesector houdt het BIPT toezicht op de naleving van de WEC.
8. Artikel 8, 2°, WEC, legt het BIPT de taak op om consumenten een hoog niveau van bescherming te waarborgen bij zijn relaties met leveranciers van elektronische communicatiediensten.

3. Doelstelling van dit besluit

9. Het besluit van het BIPT van 14 oktober 2009 is om meerdere redenen niet meer aangepast aan de huidige stand van zaken : de tariefsimulator werd in 2009 in gebruik genomen en is sindsdien met een bijkomende module uitgebreid; het BIPT heeft inmiddels ervaring opgedaan met het gebruik en de gebruiksvriendelijkheid van het programma; ondertussen is ook de WEC gewijzigd. Om die redenen vervangt dit besluit het besluit van 14 oktober 2009.
10. Dit besluit legt operatoren op om consumenten de nodige informatie te bezorgen over hun reëel verbruik. Zodoende kunnen deze consumenten de gegevens die tezamen hun gebruiksprofiel vormen, gebruiken bij het raadplegen van de tariefsimulator.
11. Wanneer iemand gebruik maakt van de tariefsimulator, moet hij een aantal vragen beantwoorden over zijn verbruik. Aan de hand van deze informatie zoekt de tariefsimulator de optimale tariefplannen. Het is daarom belangrijk dat de informatie die de consument in de tariefsimulator ingeeft, zo correct mogelijk is.
12. In de voorbereidende werkzaamheden bij de herziening van de WEC werd trouwens de aandacht gevestigd op het belang voor consumenten om aan de hand van hun gebruiksprofiel de tariefsimulator te kunnen raadplegen². Dit bleek trouwens ook bij de consumentencampagne “*Durf te vergelijken*”. Dit besluit geeft consumenten de mogelijkheid om hun reëel gebruikersprofiel te leren kennen.

² Zie het uitgebreid debat hierover in de Kamercommissie tussen de Minister en een lid van de Commissie (Parl. St. Kamer, 2011-2012, 2143/006, pp. 6, 37-38).

4. Procedure

13. Krachtens artikel 19 van de BIPT-wet wordt een ontwerp van dit besluit ter consultatie aan het publiek voorgelegd.
14. Deze consultatie loopt van ... 2016 tot ... 2016.
15. Het BIPT ontving reacties van de volgende belanghebbenden : ...
16. De analyse van de reacties is opgenomen in de bijlage.

5. Informatie die de operatoren ter beschikking moeten stellen

5.1. Algemene principes

17. Elke operator of aanbieder van een van de telecommunicatiediensten in de zin van de WEC deelt aan zijn consumenten op hun beveiligde klantenpagina op zijn website steeds de hieronder gespecificeerde inlichtingen mee. De consumenten moeten deze webtool gratis kunnen raadplegen na opgave van een login en een wachtwoord.
18. De informatie moet makkelijk kunnen worden gedownload door de klant, zodat hij zonder risico voor fouten deze informatie kan invoeren in de tariefsimulator.
19. De informatie die de operator meedeelt is gebaseerd op de factuurgegevens die betrekking hebben op een aansluitende referentieperiode van drie maanden. De aanvangsdatum van deze periode mag niet meer dan zes maanden in het verleden liggen ten opzichte van de datum van raadpleging van deze inlichtingen op de klantenpagina.
20. De operatoren moeten de betreffende informatie op de volgende wijze ter beschikking stellen :
 - a) toegankelijk en duidelijk zodat de consument efficiënt en zonder risico voor fouten of interpretatie de vereiste inlichtingen in de tariefsimulator kan invullen;
 - b) onmiddellijk bruikbaar in de tariefsimulator zodat geen herberekeningen nodig zijn.

5.2. Te verstrekken informatie

21. De operatoren verstrekken de volgende informatie :

- a. De volumes die overeenstemmen met de verschillende soorten van nationaal verbruik (aantal belminuten voor vaste of mobiele telefonie³ aantal sms-berichten, internetdata), uitgedrukt op maandbasis. Voor vaste en mobiele telefonie wordt het onderscheid gemaakt tussen het aantal belminuten naar vaste nummers en naar mobiele nummers.
- b. De volumes die overeenstemmen met de verschillende soorten van internationaal verbruik (aantal belminuten voor vaste of mobiele telefonie, aantal sms-berichten, internetdata), uitgedrukt op maandbasis en uitgesplitst volgens de landen van oproep en de daarvoor gehanteerde tarieven. Voor mobiele diensten wordt een onderscheid gemaakt tussen internationaal verbruik waarvoor de tarieven aangerekend worden die vermeld zijn in de Europese Verordening 531/2012⁴, en het overige internationaal verbruik;
- c. Voor internationale oproepen worden de 3 meest opgeroepen landen vermeld. Voor vaste en mobiele telefonie wordt het onderscheid gemaakt tussen het aantal belminuten naar vaste nummers en naar mobiele nummers.
- d. Voor vaste telefonie wordt vermeld welke oproepen 's avonds of tijdens het weekend gebeuren en welke op andere tijdstippen. De operatoren vermelden hierbij het begin- en einduur van weekends en avonden.
- e. Dataverbruik wordt uitgedrukt in MB en/of GB;

22. De operatoren kunnen aan de webfiche de volgende passage toevoegen :

“Deze gebruiksgegevens worden vastgesteld aan de hand van criteria die door het BIPT worden opgelegd. Deze criteria hebben tot doel om de tariefplannen van de verschillende operatoren zoveel mogelijk met elkaar te kunnen vergelijken met de tariefsimulator van het BIPT (www.bestetarief.be). Deze criteria kunnen echter verschillen van de criteria die door [naam van de operator] worden aangewend voor de facturatie. Daardoor is het mogelijk dat de bedragen op uw factuur verschillen van de resultaten van de tariefsimulator.”

³ Voor de vaste- en mobiele-telefoniediensten moet onder belminuten worden verstaan de duur van de geslaagde en beantwoorde oproepen, gemeten tussen het opnemen door de opgebeldde partij en de beëindiging van het gesprek door een van de twee partijen. Alle volumes van belminuten (d.w.z. het totaal van de minuten en niet de duur van elke oproep afzonderlijk) worden afgerond op de dichtst gelegen gehele waarde.

⁴ Voluit : Verordening (EU) Nr. 531/2012 van het Europees Parlement en de Raad van 13 juni 2012 betreffende roaming op openbare mobiele communicatienetwerken binnen de Unie, gewijzigd door de Verordening (EU) 2015/2120 van 25 november 2015.

6. Datum van inwerkingtreding en eventuele aanpassingen

23. Dit besluit treedt in werking op de 1^{ste} dag van de 7^{de} maand na de publicatie ervan.
24. Na afloop van deze termijn van 6 maanden moeten de websites van de operatoren voldoen aan de vereisten van dit besluit.
25. Het besluit van de Raad van het BIPT van 14 oktober 2009 betreffende de beschikbaarstelling van informatie waarmee de consumenten een onafhankelijk oordeel kunnen vormen over de kosten van alternatieve gebruiksplannen vervalt op de dag van de inwerkingtreding van onderhavig besluit.
26. Wanneer het BIPT de gebruikersinterfaces van de tariefsimulator wijzigt, wijzigt het, indien nodig, ook dit besluit.

7. Kennisgeving en publicatie van het besluit

27. Het BIPT publiceert onderhavig besluit op zijn website.
28. Alle betrokken operatoren zullen per mailbericht van de publicatie op de hoogte worden gesteld.

8. Beroepsmogelijkheden

29. Overeenkomstig artikel 2, § 1, van de wet van 17 januari 2003 betreffende de rechtsmiddelen en de geschillenbehandeling naar aanleiding van de wet van 17 januari 2003 met betrekking tot het statuut van de regulator van de Belgische post- en telecommunicatiesector heeft iedere operator de mogelijkheid om beroep in te stellen tegen dit besluit bij het hof van beroep van Brussel, Poelaertplein 1 te 1000 Brussel. Het beroep wordt, op straffe van nietigheid die ambtshalve wordt uitgesproken, ingesteld door middel van een ondertekend verzoekschrift dat wordt ingediend ter griffie van het hof van beroep van Brussel binnen een termijn van zestig dagen vanaf de kennisgeving van dit besluit of bij gebreke aan een kennisgeving, vanaf de publicatie van het besluit of bij gebreke aan een publicatie, vanaf de kennisname van dit besluit.

30. Het verzoekschrift bevat op straffe van nietigheid de vermeldingen vereist door artikel 2, § 2, van de wet van 17 januari 2003 betreffende de rechtsmiddelen en de geschillenbehandeling naar aanleiding van de wet van 17 januari 2003 met betrekking tot het statuut van de regulator van de Belgische post- en telecommunicatiesector. Indien het verzoekschrift elementen bevat die u als vertrouwelijk beschouwt, dan moet u dat uitdrukkelijk aangeven en op straffe van nietigheid, een niet-vertrouwelijke versie van dat verzoekschrift indienen. Het Instituut publiceert op zijn website het verzoekschrift dat door de griffie van het gerecht genotificeerd is. Elke belanghebbende partij kan in de zaak tussenkomen binnen dertig dagen na deze publicatie.

Charles Cuvelliez
Lid van de Raad

Axel Desmedt
Lid van de Raad

Luc Vanfleteren
Lid van de Raad

Jack Hamande
Voorzitter van de Raad

Bijlage : reacties van de operatoren en de antwoorden van het BIPT

...