

SÉNAT DE BELGIQUE

SESSION DE 2003-2004

2 AVRIL 2004

Proposition de résolution sur la facturation des services de téléphonie et l'information du consommateur

(Déposée par Mme Isabelle Durant et M. Michel Guilbert)

DÉVELOPPEMENTS

Depuis la libéralisation du marché, le secteur de la téléphonie a connu une croissance importante tant dans le domaine de la téléphonie mobile que dans celui de la téléphonie fixe. Les opérateurs se sont multipliés et ont cherché à développer la qualité de leurs services. Le comportement des consommateurs a lui aussi évolué, dans le sens d'une meilleure maîtrise de leur consommation et nombreux sont ceux qui n'hésitent pas à faire appel à plusieurs opérateurs pour satisfaire leurs besoins en service de télécommunication.

Dans ce contexte, les offres commerciales et les modalités tarifaires se sont multipliées transformant, la plupart du temps, toute tentative de comparaison en un véritable casse-tête pour les consommateurs. Ceux-ci sont, de manière générale, confrontés à des problèmes se situant à deux niveaux distincts, à savoir au niveau précontractuel et au niveau de la facturation.

En ce qui concerne le niveau précontractuel, il va de soi qu'avant de conclure un contrat avec un opérateur télécom, le futur client doit pouvoir comparer les différentes offres qui lui sont faites et donc, pour cela, disposer de toutes les informations nécessaires,

BELGISCHE SENAAAT

ZITTING 2003-2004

2 APRIL 2004

Voorstel van resolutie betreffende het factureren van telefoondiensten en het informeren van de gebruikers

(Ingediend door mevrouw Isabelle Durant en de heer Michel Guilbert)

TOELICHTING

Sinds de liberalisering van de markt is de telefoniesector sterk gegroeid, zowel wat betreft de mobiele als de vaste telefonie. Er zijn tal van nieuwe operatoren verschenen, die de kwaliteit van hun diensten alsmäär proberen te verbeteren. Ook het gedrag van de consumenten is geëvolueerd. Zij beheersen hun verbruik beter en velen aarzelen niet om een beroep te doen op verschillende operatoren om aan hun behoeften inzake telecommunicatiediensten te voldoen.

Dat heeft geleid tot een grote verscheidenheid van commerciële aanbiedingen en tariefvoorwaarden, waardoor het vergelijken voor de consumenten vaak een onmogelijke opgave wordt. In het algemeen worden zij geconfronteerd met problemen op twee verschillende tijdstippen, namelijk vóór het sluiten van een overeenkomst en bij de facturatie.

Vooraleer hij een overeenkomst met een telecomoperator sluit, moet de klant vanzelfsprekend de verschillende aanbiedingen kunnen vergelijken, en moet hij dus over alle nodige informatie beschikken. Die informatie moet op een duidelijke en vergelijkbare

présentées de manière claire et comparable. Or, ce n'est pas le cas actuellement.

En effet, à défaut de réglementation, les opérateurs proposant leurs services sur le marché belge sont totalement libres de choisir la manière de présenter leurs différentes formules tarifaires, de mettre en évidence ce qui les avantage et de mentionner en caractères illisibles (ou de ne pas mentionner) certaines informations. Ainsi, confronté à des présentations parfois très différentes et ne disposant pas de toutes les informations, le consommateur ne peut faire un choix objectif et voit donc ses droits les plus élémentaires bafoués.

Un arrêté royal, pris, sur base de l'article 6 de la loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques de commerce ou sur base de l'article 105septies de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques, pourraient résoudre ces problèmes en prévoyant une présentation type des tarifs et conditions.

Quant à la facturation, il est tout aussi évident, qu'une fois le contrat souscrit, le client doit pouvoir comprendre ce qu'il doit payer et savoir exactement ce que lui coûte l'utilisation de son ou ses téléphones. À ce niveau, on ne connaît non plus une réglementation spécifique en Belgique, contrairement à la France où il existe un arrêté du 1^{er} février 2002 relatif aux factures des services téléphoniques, qui prévoit de manière détaillée toutes les informations qui doivent y figurer rubrique par rubrique. Un arrêté royal semblable pourrait pourtant être pris, dans notre pays, sur base de l'article 105novies, § 5, de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques.

Il est donc grand temps de mettre fin à cette situation et de tout mettre en œuvre en vue d'informer et de fournir au consommateur une facture de téléphone, qui lui permette de reconstituer ses dépenses téléphoniques et de maîtriser sa consommation. Car l'opacité des contrats couplée à l'opacité des grilles tarifaires empêche le consommateur de changer d'opérateur et empêche le marché de fonctionner correctement.

Isabelle DURANT.
Michel GUILBERT.

*
* *

manier voorgesteld zijn, en dat is vandaag niet het geval.

Bij gebreke van reglementering kunnen operatoren op de Belgische markt immers volledig vrij bepalen hoe zij de verschillende tariefvoorwaarden voorstellen. De voordelen kunnen zij in de verf zetten, en andere informatie in een onleesbaar lettertype vermelden, of helemaal niet vermelden. Door die soms heel uiteenlopende voorstellingen en zonder over alle informatie te beschikken kan de verbruiker geen objectieve keuze maken en worden zijn meest elementaire rechten met voeten getreden.

Een koninklijk besluit op grond van artikel 6 van de wet van 14 juli 1991 betreffende de handelspraktijken of van artikel 105septies van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven zou een oplossing kunnen bieden door een gestandaardiseerde voorstelling van de tarieven en de voorwaarden op te leggen.

Wat de facturatie betreft is het even vanzelfsprekend dat, als de overeenkomst eenmaal gesloten is, de klant moet kunnen begrijpen wat hem wordt aangerekend en hoeveel het gebruik van zijn telefoon(s) hem precies kost. Ook op dat vlak bestaat er in België geen specifieke reglementering, in tegenstelling tot Frankrijk waar een besluit van 1 februari 2002 betreffende de factuur voor telefoondiensten een gedetailleerde beschrijving geeft van alle informatie die per rubriek vermeld moet worden. In ons land zou een dergelijk koninklijk besluit uitgevaardigd kunnen worden op grond van artikel 105novies, § 5, van de genoemde wet van 21 maart 1991.

Het is dus hoog tijd dat er een einde komt aan die toestand en dat alles in het werk gesteld wordt om de verbruiker te informeren en hem een telefoonfactuur te bezorgen die hem in staat stelt na te gaan wat hij precies verbruikt heeft en zijn verbruik te beheersen. De ondoorzichtigheid van de overeenkomsten en van de tarievenlijsten belet de verbruiker immers om van operator te veranderen, waardoor de markt niet naar behoren kan werken.

*
* *

PROPOSITION DE RÉSOLUTION

Le Sénat,

demande au gouvernement de régler, dans les plus brefs délais, après concertation avec les principaux acteurs du marché et les organisations de protection des consommateurs, les aspects suivants :

A. l'aspect précontractuel de la relation entre les opérateurs télécom et les consommateurs, en imposant aux opérateurs une présentation type de leurs offres et conditions (sur support papier et sur leur site web) répondant à trois objectifs :

1° informer le consommateur sur les prix des services qui lui sont proposés;

2° donner au consommateur la possibilité de comparer les différentes offres qui lui sont soumises;

3° attester des conditions tarifaires proposées à la souscription qui constituent un élément essentiel du contrat.

B. la facturation des services téléphoniques fournis au consommateur en imposant aux opérateurs un modèle type de facture. Ce modèle doit présenter un degré suffisant de détail, sans frais supplémentaires pour le consommateur. Il doit également comporter certaines mentions minimales et prévoir la manière dont celle-ci doivent être présentées.

C. la terminologie utilisée à l'égard du consommateur, tant au niveau de l'information précontractuelle que dans les factures, doit être unifiée pour permettre d'établir un dialogue et de donner au consommateur la possibilité de comparer des réalités identiques.

13 février 2004.

Isabelle DURANT.
Michel GUILBERT.

VOORSTEL VAN RESOLUTIE

De Senaat,

vraagt de regering onverwijld en na overleg met de voornaamste actoren op de markt en de verbruikersverenigingen, de volgende aspecten te regelen :

A. de betrekkingen tussen de telecomoperatoren en de verbruikers vóór het afsluiten van een overeenkomst, door een gestandaardiseerde voorstelling van hun aanbiedingen en voorwaarden (op papier en op hun website) op te leggen, die aan drie doelstellingen beantwoordt :

1° de verbruiker informeren over de prijs van de hem aangeboden diensten;

2° de verbruiker de mogelijkheid bieden om de verschillende aanbiedingen die hij krijgt te vergelijken;

3° de tariefvoorwaarden vermelden die ter ondertekening voorgelegd worden en een essentieel onderdeel van de overeenkomst vormen.

B. de facturatie van de aan de verbruiker geleverde telefoondiensten, door de operatoren een gestandaardiseerde factuur op te leggen. Deze standaardfactuur moet voldoende gedetailleerd zijn zonder bijkomende kosten voor de verbruiker. Er moeten ook een minimum aantal vermeldingen op voorkomen en de manier waarop zij voorgesteld worden moet nader bepaald worden.

C. de terminologie waarmee men zich tot de verbruiker richt, moet zowel in de fase vóór het afsluiten van de overeenkomst als in de facturen dezelfde zijn zodat een dialoog tot stand kan komen en de verbruiker identieke zaken kan vergelijken.

13 februari 2004.