

# BELGISCHE SENAAAT

---

ZITTING 2009-2010

---

19 NOVEMBER 2009

---

**Wetsvoorstel tot wijziging van artikel 11 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie, teneinde een gestandaardiseerde informatiefiche betreffende de bekendmaking van de tarieven voor mobiele telefonie in te voeren**

(Ingediend door mevrouw Vanessa Matz en de heer Jean-Paul Procureur)

---

## TOELICHTING

---

De gsm is vandaag de dag niet meer weg te denken uit onze communicatiemiddelen. In België zijn er zelfs meer gsm-klanten dan inwoners.

Aangezien de vraag naar die vorm van telefonie erg groot is, neemt het aanbod toe en wordt het gevarieerder. Ook al blijft het aantal operatoren beperkt, er worden talrijke en uiteenlopende tariefformules aangeboden, gaande van voorafbetaalde kaarten tot een ruime keuze aan abonnementen.

Door dat gevarieerde aanbod is de markt van de mobiele telefonie complex en weinig transparant voor de consument. Het is voor hem niet altijd eenvoudig om een keuze te maken en perfect te weten wat de verschillende beschikbare aanbiedingen op de markt inhouden.

Elke consument moet nochtans exact kunnen weten wat zijn abonnement aanbiedt op het vlak van nationale of internationale gesprekken, oproepen tijdens de piek- en daluren of sms. En zoals Test-Aankoop benadrukte, moet de consument vooral het aanbod kunnen vergelijken en kiezen welk aanbod het best op zijn behoeften is afgestemd.

# SÉNAT DE BELGIQUE

---

SESSION DE 2009-2010

---

19 NOVEMBRE 2009

---

**Proposition de loi modifiant l'article 11 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, visant à instaurer une fiche d'information standardisée relative à la publicité sur les tarifs de téléphonie mobile**

(Déposée par Mme Vanessa Matz et M. Jean-Paul Procureur)

---

## DÉVELOPPEMENTS

---

Le GSM fait maintenant largement partie de nos modes de communication. En Belgique, le nombre de clients GSM est même supérieur au nombre d'habitants.

La demande pour ce moyen de téléphonie étant très importante, l'offre se multiplie et se diversifie. Même si le nombre d'opérateurs reste restreint, les formules tarifaires qu'ils proposent sont nombreuses et variées, allant de la carte prépayée à un grand choix de types d'abonnement.

Cette variété d'offres rend le marché de la téléphonie mobile complexe et peu transparent pour le consommateur. Il n'est pas toujours simple pour lui de faire son choix en parfaite connaissance des caractéristiques des différentes offres disponibles sur le marché.

Tout consommateur doit pourtant pouvoir savoir exactement ce que son abonnement lui offre en termes de communication nationale ou internationale, de communication en heures pleines ou creuses ou encore en matière de sms. Et surtout, comme le souligne *Test Achats*, le consommateur doit pouvoir comparer les offres et choisir celle qui correspond le mieux à ses besoins.

Dit wetsvoorstel strekt er uiteraard niet toe het aanbod eenvormig te maken. Het wil enkel de consument de mogelijkheid geven een duidelijke keuze te maken. De regelgeving inzake mobiele telefonie vormt een belangrijke uitdaging en wij moeten onze medeburgers beschermen tegen alle mogelijke misbruiken waarvan zij het slachtoffer kunnen worden. Doordat de markt van de mobiele telefonie niet transparant genoeg is, wordt verdere concurrentie bemoeilijkt en krijgt de consument niet de beste tarieven.

De wet bepaalt echter het volgende: «De operatoren publiceren voor de consumenten vergelijkbare, geschikte en bijgewerkte informatie inzake de toegang tot hun netwerken en hun diensten alsook inzake het gebruik van die netwerken en die diensten.». Verder bevordert het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie (BIPT) «het verstrekken van informatie om consumenten in staat te stellen een onafhankelijk oordeel te kunnen vormen over de kosten van een alternatief gebruikspatroon (1).».

Om die opdracht te vervullen, stelt het BIPT een internetsite ter beschikking waarop de consument de verschillende aanbiedingen kan vergelijken en het voor hem meest voordelige aanbod kan evalueren.

Een nieuwe internetsite *www.bestetarief.be* werd bovendien online gezet op 3 april 2009 om de tarieven te kunnen vergelijken voor de vaste lijn, mobiele telefonie of internet. Zo kan de consument 266 aanbiedingen vergelijken die in ons land beschikbaar zijn en kiezen wat voor hem het beste is.

Desondanks is er nog niet echt sprake van transparantie op de markt voor mobiele telefonie. De consumentenorganisatie Test-Aankoop stelde vast dat consumenten bijna 910 miljoen euro te veel betalen omdat zij een overeenkomst voor mobiele telefonie sluiten die niet op hun behoeften is afgestemd.

De indieners van dit wetsvoorstel willen die transparantie dus vergroten door de informatie voor de consument toegankelijker te maken. Daartoe willen zij het Franse voorbeeld volgen waarbij de verschillende operatoren een «gestandaardiseerde informatiefiche» ter beschikking stellen van de consument.

In Frankrijk werd die fiche uitgewerkt door de *Conseil national de la Consommation* (2), na een rondetafel met de consumentenverenigingen en leveranciers van elektronische diensten en communicatie.

(1) Artikel 111 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie van 13 juni 2005, *Belgisch Staatsblad* van 20 juni 2005.

(2) «Avis du Conseil national de la Consommation relatif à la mise à disposition des fiches d'information standardisées dans la communications électronique» van 15 maart 2006.

Cette proposition n'est, bien évidemment, pas faite pour uniformiser ces offres, mais uniquement pour permettre aux consommateurs de faire un choix éclairé. La réglementation en matière de téléphonie mobile est un enjeu important et nous devons protéger nos concitoyens de tous les abus dont ils peuvent être victimes. Le manque de transparence du marché de la téléphonie mobile empêche la concurrence de se développer et ne permet pas aux consommateurs de bénéficier des meilleurs tarifs.

Or, la loi spécifie que: «les opérateurs publient pour les consommateurs des informations comparables, adéquates et à jour concernant l'accès à leurs réseaux et à leurs services ainsi que l'utilisation de ces réseaux et de ces services» et que l'Institut belge des services postaux et des télécommunications (IBPT) doit «faciliter la mise à disposition d'informations pour permettre aux consommateurs d'effectuer une évaluation indépendante du coût de plans d'utilisation alternatifs (1)».

Pour remplir sa mission, l'IBPT met en ligne un site Internet pour permettre à tout consommateur de comparer les différentes offres et d'évaluer l'offre la plus avantageuse pour lui.

Un nouveau site Internet *www.meilleurtarif.be* a, d'ailleurs, été mis en ligne le 3 avril 2009 pour permettre cette comparaison en matière de téléphonie fixe, mobile ou d'accès à l'Internet. Le consommateur peut ainsi comparer les 266 offres disponibles dans notre pays et trouver celle qui lui convient le mieux.

Malgré cela, on ne peut pas encore parler de transparence en ce qui concerne le marché de la téléphonie mobile. En effet, l'organisation de protection du consommateur *Test Achats* a constaté que près de 910 millions d'euros étaient perdus par les consommateurs suite à la souscription à un contrat de téléphonie mobile qui ne leur était pas adapté.

Les auteurs de cette proposition veulent donc améliorer cette transparence en facilitant l'accès aux informations pour les consommateurs. Pour cela, ils souhaitent s'inspirer de l'exemple français où les différents opérateurs mettent à la disposition des consommateurs une «fiche d'information standardisée».

En France, cette fiche a été élaborée par le Conseil national de la Consommation (2), à la suite d'une table ronde organisée avec les associations de consommateurs et les fournisseurs de services et communications électroniques.

(1) Article 111 de la loi relative aux communications électroniques du 13 juin 2005, *Moniteur belge* du 20 juin 2005.

(2) «Avis du Conseil national de la Consommation relatif à la mise à disposition des fiches d'information standardisées dans la communications électronique» du 15 mars 2006.

Aan de hand van dit document wordt het aanbod op een duidelijke en beknopte manier samengevat en is een eenvoudige vergelijking mogelijk.

Het is immers in de vorm van een tabel opgesteld waarbij in de linkerkolom de rubrieken staan die voor elk aanbod identiek zijn en in de rechterkolom de details van het aanbod. De rubrieken staan steeds in dezelfde volgorde voor elk aanbod zodat men een eenvoudige vergelijking kan maken.

De fiche bevat dus alle noodzakelijke kenmerken van het aanbod of groepen aanbiedingen, zoals het maandelijks tarief (incl. btw), de minimale duur van de verbintenis of de belangrijkste technische kenmerken en eventueel noodzakelijke uitrusting.

Ze kan ook gemakkelijk worden geraadpleegd door de consument want de operatoren moeten haar ter beschikking stellen op de «homepage» van hun internetsite, in de verkooppunten en op vraag.

---

**Naam van het aanbod of van de groep aanbiedingen :**

Handelsnaam of gebruikelijke naam of formulering van de tarievencatalogus van het aanbod of van de groep aanbiedingen. Vermelding van de aard van het aanbod of de groep aanbiedingen : keuze uit de volgende termen om de aard van het aanbod of van de groep aanbiedingen te kenschetsen :

- Forfaits
- Voorafbetaald
- Geblokkeerde rekeningen

---

**Aansluitingsvoorwaarden** verwijst naar de informatie over wat er onder het aanbod of de diensten valt en voor wie ze toegankelijk zijn. Facultatief veld voor gsm/2G-aanbiedingen.

---

(maandelijks) promotietarief van het aanbod of de groep aanbiedingen Duur van de promotie Omschrijving van de promotie	Het (maandelijks) tarief in euro (incl. btw) van het aanbod of de groep aanbiedingen wanneer er een promotietarief is, samen met de duur van de promotie, uitgedrukt in maanden, en de omschrijving van die promotie.
(maandelijks) tarief van het aanbod of de groep aanbiedingen	Het (maandelijks) tarief in euro (incl. btw) van het aanbod of de groep aanbiedingen, zonder promotie.
Minimale duur van de verbintenis	Minimale duur uitgedrukt in maanden die overeenkomt met de duur van de contractuele verbintenis.
Omschrijving van het aanbod of de groep aanbiedingen	Omschrijving van de essentiële kenmerken van het aanbod of de groep aanbiedingen, meer bepaald het soort oproepen dat in het forfait is inbegrepen.
Afrekening van de inbegrepen gesprekken	Omschrijving van de essentiële en /of specifieke voorwaarden voor de afrekening van de gesprekken die in het aanbod of de groep aanbiedingen zijn inbegrepen

Ce document permet de résumer chaque offre d'une façon claire et synthétique et ainsi de les comparer plus aisément.

En effet, il est construit sous forme d'un tableau comprenant dans la colonne de gauche les rubriques, identiques pour toutes les offres et, dans celle de droite les détails pour l'offre en question. Les rubriques sont toujours dans le même ordre pour toutes les offres pour faciliter la comparaison.

Cette fiche comprend donc toutes les caractéristiques essentielles des offres ou groupes d'offres, telles que le prix mensuel (TTC), la durée minimale d'engagement ou encore les caractéristiques techniques principales et équipements éventuellement nécessaires.

Elle est aussi facilement accessible pour les consommateurs car les opérateurs doivent la mettre à disposition sur la page d'accueil de leur site Internet, dans les points de vente, ainsi que sur demande.

---

**Nom de l'offre ou du groupe d'offres :**

Nom commercial ou usuel ou libellé du catalogue tarifaire de l'offre ou du groupe d'offres  
Indication de la nature de l'offre ou du groupe d'offres : sélection d'un terme qualifiant la nature de l'offre ou du groupe d'offres parmi les termes suivants :

- Forfaits
- Prépayés
- Comptes bloqués

---

**Sous conditions d'éligibilité** renvoi vers l'information sur les zones de couverture ou d'accessibilité de l'offre ou des services. Champ facultatif pour les offres mobiles GSM/2G

---

<i>Prix promotionnel (mensuel) de l'offre ou du groupe d'offres</i> <i>Durée de la promotion</i> <i>Description de la promotion</i>	<i>Montant en euros TTC du tarif (mensuel) de l'offre ou groupe d'offres dans le cadre d'une promotion tarifaire, suivi de la durée d'application de cette promotion en mois et de la description de cette promotion</i>
<i>Prix (mensuel) de l'offre ou du groupe d'offres</i>	<i>Montant en euros TTC du tarif (mensuel) de l'offre ou groupe d'offres, hors promotion</i>
<i>Durée minimale d'engagement</i>	<i>Durée minimale exprimée en mois correspondant à la durée de l'engagement contractuel</i>
<i>Description de l'offre ou du groupe d'offres</i>	<i>Description des caractéristiques essentielles de l'offre ou groupe d'offres et notamment le type d'appels inclus dans le forfait</i>
<i>Décompte des communications incluses</i>	<i>Description des modalités essentielles et/ou spécifiques de décompte du coût des communications incluses dans l'offre ou groupe d'offres</i>

Inbegrepen opties	Omschrijving van de opties die in het aanbod of de groep aanbiedingen zijn inbegrepen	<i>Options incluses</i>	<i>Description des options incluses dans l'offre ou groupe d'offres</i>
Voorwaarden voor opzegging door de klant	Omschrijving van de voorwaarden voor opzegging, de eventuele kosten in euro (incl. btw) en de duur van de verplichte vooropzegging, met eventuele verwijzing naar de bepalingen in de algemene voorwaarden van het aanbod.	<i>Conditions de résiliation à l'initiative du client</i>	<i>Description des conditions de résiliation, le coût éventuel en euros TTC, ainsi que la durée du préavis à respecter avec mention du renvoi éventuel aux modalités précisées dans les conditions générales de l'offre</i>
Technische kenmerken/uitrusting	Vermelding van de netwerktechnologie : — GSM — GPRS — EDGE — UMTS met de eventuele vermelding dat men over een aangepaste terminal dient te beschikken.	<i>Caractéristiques techniques/équipements</i>	<i>Indication du nom de la technologie du réseau soit : — GSM — GPRS — EDGE — UMTS avec éventuellement mention de la nécessité de disposer d'un terminal adéquat</i>
Klantendienst	Omschrijving van de tariefvoorwaarden (gratis, inbegrepen in het forfait of x euro per minuut) en het soort telefonische bijstand (in voorkomend geval technisch en commercieel), met vermelding van de openingstijden.	<i>Service clients</i>	<i>Description des conditions tarifaires (gratuit, inclus dans le forfait ou x € par minute) et du type d'assistance téléphoniques (le cas échéant, technique et commerciale), avec les horaires et les jours d'ouverture</i>

*Bron* : « Avis du Conseil national de la Consommation relatif à la mise à disposition des fiches d'information standardisées dans la communications électronique » van 15 maart 2006.

Ten slotte strekt dit wetsvoorstel ertoe iedere operator van een mobiel netwerk ertoe te verplichten een gestandaardiseerde informatiefiche bekend te maken voor elke aanbieding. De exacte kenmerken en voorwaarden van die bekendmaking zullen door het BIPT worden vastgesteld aan de hand van het Franse voorbeeld.

## ARTIKELSGEWIJZE TOELICHTING

### Artikel 2

Onder « Instituut » wordt begrepen: het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie (BIPT) als bedoeld in artikel 13 van de wet van 17 januari 2003 met betrekking tot het statuut van de regulator van de Belgische post- en telecommunicatiesector, zoals wordt gepreciseerd in artikel 2 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie.

Artikel 111 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie draagt het BIPT al op om de precieze inhoud van de te publiceren inlichtingen vast te leggen alsook de nadere regels voor hun publicatie. Daarom geeft dit artikel het Instituut de bijkomende opdracht na te gaan of er al dan niet een

*Source* : « Avis du Conseil national de la Consommation relatif à la mise à disposition des fiches d'information standardisées dans la communications électronique » du 15 mars 2006

En conclusion, le but de cette proposition est d'instaurer l'obligation pour tout opérateur de réseaux mobiles de publier une fiche d'information standardisée sur chacune des offres qu'il propose. Les caractéristiques précises et les modalités de cette publication seront fixées par l'IBPT en suivant l'exemple français.

## COMMENTAIRE DES ARTICLES

### Article 2

Il faut entendre par « Institut » : l'Institut belge des services postaux et des télécommunications (IBPT) tel que visé à l'article 13 de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges, comme le précise l'article 2 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques.

L'article 111 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques confie déjà à l'IBPT la mission de « fixer le contenu précis des informations à publier ainsi que les modalités de leur publication »; c'est pourquoi cet article lui donne la mission supplémentaire de vérifier la nécessité de réaliser ou

gestandaardiseerde informatiefiche moet worden opgesteld afhankelijk van het aanbod van de operatoren van mobiele netwerken.

Het zou ongepast zijn om een gestandaardiseerde informatiefiche op te leggen aan alle operatoren voor al hun aanbiedingen. In bepaalde gevallen zijn de aanbiedingen immers enkel bestemd voor een bepaalde groep rechtspersonen of natuurlijke personen en bereiken ze slechts een klein percentage van de klanten. Daarom zal die fiche niet van toepassing zijn op aanbiedingen waarvoor een groot aantal personen niet kiest. Het spreekt voor zich dat die beperking wordt ingevoerd om te voorkomen dat operatoren altijd een fiche moeten opstellen, maar ze mag de operatoren niet ontslaan van hun plicht om dat wel te doen voor de meeste aanbiedingen, klassiek of promotioneel. Dat begrip kan dus door het BIPT worden verduidelijkt op basis van wat er op de markt voor mobiele telefonie wordt waargenomen.

Het BIPT zal vaststellen welke kenmerken op de gestandaardiseerde informatiefiche moeten staan. Het bepaalt welke informatie de operatoren van de mobiele netwerken moeten verstrekken aan de hand van de rubrieken die op die fiche worden vermeld, namelijk :

- de naam van het aanbod of de groep aanbiedingen;
- het maandelijks tarief (incl. btw) van het aanbod of de groep aanbiedingen;
- de minimale duur van de verbintenis;
- de omschrijving van het aanbod of de groep aanbiedingen;
- de opties die in het aanbod zijn inbegrepen;
- de omschrijving van de voorwaarden voor opzegging door de klant;
- de belangrijkste technische kenmerken en eventueel noodzakelijke uitrusting;
- de omschrijving van de klantendienst en de tariefvoorwaarden.

Het mag ook bijkomende elementen toevoegen die de operatoren moeten verstrekken.

Ten slotte bepaalt het BIPT ook de typografie van de gestandaardiseerde informatiefiche.

\*  
\* \*

non une fiche d'information standardisée en fonction des offres des opérateurs de réseaux mobiles.

Il n'est pas concevable d'imposer une fiche d'information standardisée à tous les opérateurs pour toutes leurs offres, car, dans certains cas, les offres sont faites uniquement pour un certain type de personnes, morales ou physiques, et ne touchent qu'un très faible pourcentage des clients. C'est pourquoi, une restriction est mise pour les offres qui ne sont pas choisies par un nombre important de personnes. Il est évident que cette restriction est ajoutée pour permettre aux opérateurs d'éviter de rédiger des fiches dans tous les cas mais qu'elle ne doit pas soustraire les opérateurs à cette obligation dans le cadre de la plupart de leurs offres, classiques ou promotionnelles. Cette notion pourra être dès lors précisée par l'IBPT en fonction des cas rencontrés sur le marché de la téléphonie mobile.

L'IBPT devra préciser les caractéristiques qui doivent figurer sur la fiche d'information standardisée. Il déterminera les informations à fournir par les opérateurs de réseaux mobiles selon les rubriques figurant sur cette fiche, notamment, pour :

- le nom de l'offre ou du groupe d'offres;
- le prix mensuel (TTC) de l'offre ou du groupe d'offres;
- la durée minimale d'engagement;
- la description de l'offre ou du groupe d'offres;
- les options incluses dans l'offre;
- la description des conditions de résiliation à l'initiative du client;
- les caractéristiques techniques principales et équipements éventuellement nécessaires;
- la description du service clients et de ses conditions tarifaires.

Il pourra aussi ajouter des éléments supplémentaires à fournir par les opérateurs.

En dernier lieu, l'IBPT sera aussi chargé de déterminer les caractéristiques typographiques de cette fiche d'information standardisée.

Vanessa MATZ.  
Jean-Paul PROCUREUR.

\*  
\* \*

**WETSVOORSTEL**

## Artikel 1

Deze wet regelt een aangelegenheid als bedoeld in artikel 78 van de Grondwet.

## Art. 2

In artikel 11 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie gewijzigd bij de wet van 25 november 2007, wordt een paragraaf 1/1 ingevoegd, luidende :

«§ 1/1. De operatoren van mobiele netwerken maken een «gestandaardiseerde informatiefiche» bekend die overeenstemt met hun aanbod of de groep aanbiedingen voor mobiele telefonie. Het gaat om aanbiedingen die ze op de markt willen brengen en die op een significant marktaandeel zijn afgestemd. Het Instituut is belast met de evaluatie van dat significant marktaandeel.

Die fiche bevat onder andere de volgende informatie :

1° de naam van de operator van de mobiele netwerken;

2° de naam van het aanbod of de groep aanbiedingen;

3° het maandelijks tarief (incl. btw) van het aanbod of de groep aanbiedingen;

4° de minimale duur van de verbintenis, de omschrijving van het aanbod of de groep aanbiedingen;

5° de opties die in het aanbod zijn inbegrepen;

6° de omschrijving van de voorwaarden voor opzegging door de klant;

7° de belangrijkste technische kenmerken en eventuele noodzakelijke uitrusting;

8° de omschrijving van de klantendienst en de tariefvoorwaarden;

9° de datum van aanpassing.

Het Instituut is bevoegd om de lijst met de te vermelden informatie te verduidelijken en aan te vullen.

Die fiche moet door de operatoren van de mobiele netwerken ter beschikking worden gesteld van de consument :

**PROPOSITION DE LOI**Article 1<sup>er</sup>

La présente loi règle une matière visée à l'article 78 de la Constitution.

## Art. 2

Dans l'article 11 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, modifié par la loi du 25 novembre 2007, il est inséré un paragraphe 1<sup>er</sup>/1 rédigé comme suit :

«§ 1<sup>er</sup>/1. Les opérateurs de réseaux mobiles publient une fiche d'information standardisée correspondant aux offres ou groupes d'offres de téléphonie mobile qu'ils proposent en cours de commercialisation et répondant à une part significative du marché. L'Institut est chargé d'évaluer cette part significative de marché.

Cette fiche fait apparaître notamment les informations suivantes :

1° le nom de l'opérateur de réseaux mobiles;

2° le nom de l'offre ou du groupe d'offres;

3° le prix mensuel (TTC) de l'offre ou du groupe d'offres;

4° la durée minimale d'engagement, la description de l'offre ou du groupe d'offres;

5° les options incluses dans l'offre;

6° la description des conditions de résiliation à l'initiative du client;

7° les caractéristiques techniques principales et équipements éventuellement nécessaires;

8° la description du service clients et de ses conditions tarifaires;

9° la date de mise à jour.

L'Institut est compétent pour préciser et compléter la liste des informations à mentionner.

Cette fiche doit être mise à la disposition des consommateurs par les opérateurs de réseaux mobiles :

1° op de internetsites van de operatoren via een rechtstreekse link op de eerste pagina van de voorstelling van het aanbod of de groep aanbiedingen;

2° in hun exclusieve verkooppunten waar iedere consument een exemplaar kan verkrijgen;

3° op vraag bij ieder operator van mobiele netwerken.».

23 oktober 2009.

1° sur leurs sites Internet, en étant accessibles par un lien direct dès la première page de présentation des offres ou des groupes d'offres;

2° dans les points de vente à leur enseigne exclusive, selon des modalités qui permettent à tout consommateur d'en obtenir un exemplaire;

3° sur demande, auprès de chacun des opérateurs de réseaux mobiles.».

23 octobre 2009.

Vanessa MATZ.  
Jean-Paul PROCUREUR.