

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

21 décembre 2010

PROPOSITION DE LOI

**modifiant la loi du 13 juin 2005
relative aux communications électroniques
en vue d'accroître la transparence
en faveur du consommateur**

(déposée par M. Peter Dedecker et consorts)

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

21 december 2010

WETSVOORSTEL

**tot wijziging van de wet van
13 juni 2005 betreffende de elektronische
communicatie ter bevordering
van de transparantie voor de consument**

(ingediend door de heer Peter Dedecker c.s.)

RÉSUMÉ

Cette proposition de loi vise, grâce à un ensemble de mesures, à faciliter le passage entre les opérateurs GSM et les autres opérateurs de télécommunications et à faciliter le choix du consommateur, ce qui permettra de stimuler la concurrence et de faire baisser les prix. Cette proposition de loi a plus particulièrement pour objet:

— d'augmenter la transparence en assortissant chaque plan tarifaire d'un prospectus standardisé contenant des informations comparables;

— d'accroître la transparence en donnant au consommateur le droit à un aperçu des frais engagés chez l'opérateur actuel dans un format électronique et automatiquement utilisable, permettant ainsi d'automatiser et de simplifier les comparaisons avec d'autres opérateurs.

SAMENVATTING

Onderhavig wetsvoorstel tracht door middel van een aantal maatregelen de overstap van tussen gsm- en andere telecomoperatoren te vergemakkelijken en de keuze van de consument te vereenvoudigen. Op die manier kan de concurrentie aangezwengeld worden en kunnen prijzen gedrukt worden. Meer bepaald heeft dit wetsvoorstel tot doel:

— de transparantie te vergroten door elk tariefplan te voorzien van een standaard prospectus met vergelijkbare informatie;

— de transparantie te vergroten door de consument het recht te geven op een overzicht van de gemaakte kosten bij de huidige operator in een elektronisch en automatisch verwerkbaar formaat, waardoor vergelijking met andere operatoren geautomatiseerd en vereenvoudigd kan worden.

N-VA	:	Nieuw-Vlaamse Alliantie	
PS	:	Parti Socialiste	
MR	:	Mouvement Réformateur	
CD&V	:	Christen-Democratisch en Vlaams	
sp.a	:	socialistische partij anders	
Ecolo-Groen!	:	Ecologistes Confédérés pour l'organisation de luttes originales — Groen	
Open Vld	:	Open Vlaamse liberalen en democraten	
VB	:	Vlaams Belang	
cdH	:	centre démocrate Humaniste	
LDD	:	Lijst Dedecker	
PP	:	Parti Populaire	

<i>Abréviations dans la numérotation des publications:</i>		<i>Afkortingen bij de nummering van de publicaties:</i>	
DOC 53 0000/000:	Document parlementaire de la 53 ^{ème} législature, suivi du n° de base et du n° consécutif	DOC 53 0000/000:	Parlementair document van de 53 ^e zittingsperiode + basisnummer en volgnummer
QRVA:	Questions et Réponses écrites	QRVA:	Schriftelijke Vragen en Antwoorden
CRIV:	Version Provisoire du Compte Rendu intégral (couverture verte)	CRIV:	Voorlopige versie van het Integraal Verslag (groene kaft)
CRABV:	Compte Rendu Analytique (couverture bleue)	CRABV:	Beknopt Verslag (blauwe kaft)
CRIV:	Compte Rendu Intégral, avec, à gauche, le compte rendu intégral et, à droite, le compte rendu analytique traduit des interventions (avec les annexes) (PLEN: couverture blanche; COM: couverture saumon)	CRIV:	Integraal Verslag, met links het definitieve integraal verslag en rechts het vertaald beknopt verslag van de toespraken (met de bijlagen) (PLEN: witte kaft; COM: zalmkleurige kaft)
PLEN:	Séance plénière	PLEN:	Plenum
COM:	Réunion de commission	COM:	Commissievergadering
MOT:	Motions déposées en conclusion d'interpellations (papier beige)	MOT:	Moties tot besluit van interpellaties (beigekleurig papier)

<i>Publications officielles éditées par la Chambre des représentants</i>	<i>Officiële publicaties, uitgegeven door de Kamer van volksvertegenwoordigers</i>
Commandes: Place de la Nation 2 1008 Bruxelles Tél.: 02/ 549 81 60 Fax: 02/549 82 74 www.laChambre.be e-mail: publications@laChambre.be	Bestellingen: Natieplein 2 1008 Brussel Tel.: 02/ 549 81 60 Fax: 02/549 82 74 www.deKamer.be e-mail: publicaties@deKamer.be

DÉVELOPPEMENTS

MESDAMES, MESSIEURS,

Depuis la libéralisation du secteur des télécommunications, les consommateurs ont l’embarras du choix lorsqu’ils souhaitent souscrire un contrat pour leurs télécommunications fixes et mobiles et l’accès à internet. Les opérateurs font de leur mieux pour proposer à chaque client potentiel un plan tarifaire optimal, avec pour les consommateurs le risque que les arbres cachent la forêt.

La loi dispose déjà 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”. L’Institut belge des services postaux et des télécommunications (IBPT) doit, toujours selon la loi, “faciliter la mise à disposition d’informations pour permettre aux consommateurs d’effectuer une évaluation indépendante du coût de plans d’utilisation alternatifs”. Créé par l’Institut, le site Internet www.meilleurtarif.be est une initiative dans ce cadre.

Malgré ces obligations et ces initiatives, l’organisation de défense des consommateurs Test-Achats a constaté que près de 910 millions d’euros étaient perdus par les consommateurs en raison d’une souscription à un contrat de téléphonie mobile qui ne leur était pas adapté. Il est dès lors évident que s’ils veulent éviter des factures salées, les consommateurs belges ont besoin d’outils plus efficaces leur permettant de comparer les différents plans tarifaires et d’opter pour le plan tarifaire le plus avantageux parmi ceux proposés par les différents opérateurs.

La présente proposition de loi tend, en prévoyant une série de mesures, à faciliter le passage d’un opérateur de télécommunications à l’autre et de simplifier le choix du consommateur, ce qui permet d’attirer la concurrence et de réduire les prix.

La présente proposition de loi vise en particulier:

— À augmenter la transparence en assortissant, selon l’exemple français, chaque plan tarifaire d’un prospectus standardisé contenant des informations comparables, comme cela se fait déjà pour les produits d’investissement. En France, ce prospectus a été élaboré par le Conseil national de la consommation, suite à une table ronde organisée avec les associations de consommateurs et les opérateurs. Ce prospectus est toujours conçu de la même manière, avec des rubriques

TOELICHTING

DAMES EN HEREN,

Sinds de liberalisering van de telecomsector hebben consumenten de keuze uit een wildgroei van mogelijkheden voor het afsluiten van een contract voor vaste en mobiele telecommunicatie en internettoegang. Operatoren doen hun best om voor elke potentiële klant een optimaal tariefplan voor te stellen, waardoor consumenten door de bomen het bos niet meer zien.

De wet bepaalt reeds dat de operatoren “voor de consumenten vergelijkbare, geschikte en bijgewerkte informatie inzake de toegang tot hun netwerken en hun diensten publiceren alsook inzake het gebruik van die netwerken en die diensten.” Het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie (BIPT) dient volgens diezelfde wet “informatie te verstrekken om consumenten in staat te stellen een onafhankelijk oordeel te kunnen vormen over de kosten van een alternatief gebruikspatroon”. Een initiatief in dit kader is de door het Instituut opgerichte website www.bestetarief.be.

Ondanks deze verplichtingen en initiatieven, stelde de consumentenorganisatie Test-Aankoop 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. Het is dan ook duidelijk dat efficiëntere mogelijkheden om de verschillende tariefplannen te vergelijken en hulpmiddelen om een optimaal tariefplan te kiezen over verschillende operatoren heen, noodzakelijk zijn voor de Belgische consumenten om hoog oplopende rekeningen te vermijden.

Onderhavig wetsvoorstel tracht door middel van een aantal maatregelen de overstap tussen telecomoperatoren te vergemakkelijken en de keuze van de consument te vereenvoudigen. Op die manier kan de concurrentie aangezwengeld worden en kunnen prijzen gedrukt worden.

Meer bepaald heeft dit wetsvoorstel tot doel:

— De transparantie te vergroten door, naar Frans voorbeeld, elk tariefplan te voorzien van een standaard prospectusfiche met vergelijkbare informatie, zoals dit nu reeds gebeurt bij beleggingsproducten. In het Franse voorbeeld werd die fiche uitgewerkt door de *Conseil national de la consommation* na een rondetafel met de consumentenverenigingen en de operatoren. Deze fiche wordt steeds op dezelfde manier opgebouwd, met vaste rubrieken, steeds in dezelfde volgorde. Hierdoor

fixes qui sont toujours dans le même ordre. Ce document permet de résumer chaque offre d'une façon claire et synthétique et de comparer aisément et directement les différentes offres. Ce prospectus doit être disponible pour chaque offre, notamment par le biais d'un lien direct sur les sites internet des opérateurs ainsi que dans tous les points de vente.

Le prospectus comprend donc toutes les caractéristiques essentielles de l'offre (groupée ou non), telles que le prix mensuel (TTC, tant pour la période précédant que suivant la durée d'une promotion éventuelle), la durée minimale du contrat et la durée de la promotion éventuelle, les conditions (dont le coût et le délai) de résiliation, les communications comprises, le coût des communications supplémentaires, les options comprises, le type et le coût du service clientèle, les principales caractéristiques techniques ainsi que les équipements nécessaires et/ou la catégorie de clients (par exemple les entreprises ayant un numéro d'entreprise) à laquelle l'offre est accessible.

Les modalités de ces prospectus sont fixées par l'IBPT en concertation avec les opérateurs et les associations de consommateurs.

— À faciliter le choix d'un plan tarifaire correspondant au comportement téléphonique du consommateur en lui octroyant le droit d'obtenir un relevé des frais exposés auprès de l'opérateur actuel dans un format (anonymisé) électronique et modulable automatiquement. Cela permet à tous les opérateurs et à toutes les tierces parties (comme, notamment, les associations de consommateurs ou les sites internet d'initiative privée) d'élaborer des modules de comparaison (simulateurs de tarifs) en ligne, où le consommateur peut télécharger son profil afin de comparer automatiquement de manière rapide et efficace le coût de son comportement téléphonique dans les différents plans tarifaires et de choisir un contrat optimal.

Les modalités de ce format sont également fixées par l'IBPT en concertation avec les opérateurs et les associations de consommateurs. Selon toute vraisemblance, un fichier XML ou CSV semble le mieux convenir à cet effet.

wordt het aanbod op een duidelijke en beknopte manier samengevat en is een eenvoudige, directe vergelijking mogelijk. Deze fiche dient beschikbaar te zijn voor elk aanbod, ondermeer via een directe link op de websites van de operatoren alsook in alle verkooppunten.

De fiche bevat dus alle noodzakelijke kenmerken van het (al dan niet samengestelde) aanbod, waaronder de maandelijkse kostprijs (incl. btw, zowel voor de periode voor als na de duurtijd van een eventuele promotie), de minimale contractduur en duurtijd van de eventuele promotie, de voorwaarden (waaronder de kosten en periode) voor opzeg, de inbegrepen communicaties, de kostprijs voor bijkomende communicaties, inbegrepen opties, soort en kostprijs van de klantendienst, de belangrijkste technische kenmerken alsook de behoeften en/of de categorie klanten (bvb ondernemingen met ondernemingsnummer) waarvoor het aanbod toegankelijk is.

De modaliteiten van deze fiches worden vastgesteld door het BIPT in overleg met de operatoren en verbruikersorganisaties.

— De keuze van een op het eigen belgedrag afgestemd tariefplan te vergemakkelijken door de consument het recht te geven op een overzicht van de gemaakte kosten bij de huidige operator in een (geanonimiseerd) elektronisch en automatisch verwerkbaar formaat. Hierdoor wordt het voor alle operatoren en derde partijen (zoals ondermeer consumentenorganisaties of websites op particulier initiatief) mogelijk om online vergelijkingsmodules (tariefsimulators) te bouwen, waar de consument zijn/haar profiel kan uploaden om zo op een snelle en efficiënte manier de kostprijs van het eigen belgedrag in de verschillende tariefplannen automatisch te vergelijken en een optimaal contract te kiezen.

De modaliteiten van dit formaat worden eveneens vastgesteld door het BIPT in overleg met de operatoren en verbruikersorganisaties. Naar alle waarschijnlijkheid lijkt een XML- of CSV-bestand hiervoor het best passend.

COMMENTAIRE DES ARTICLES

Art. 2

Cet article donne à chaque abonné le droit d'obtenir un relevé détaillé (et/ou agrégé) des communications qu'il a passées, des SMS envoyés (et reçus contre paiement) et des autres prestations via le site Internet de l'opérateur dans un format électronique standardisé et interprétable automatiquement, qui permet de calculer le coût du profil d'appel qu'il contient selon des plans tarifaires alternatifs. L'IBPT est chargé de fixer ce format en concertation avec les opérateurs et les organisations de consommateurs.

Art. 3

Cet article charge l'Institut belge des services postaux et des télécommunications (IBPT) d'établir une fiche d'information standardisée et de déterminer les catégories d'offres pour lesquelles cette obligation n'est pas applicable. Certaines offres sont en effet destinées uniquement à un groupe déterminé de personnes morales ou de personnes physiques, de sorte qu'une application générale aurait une incidence trop importante sur les charges administratives des opérateurs.

L'IBPT détermine, en concertation avec les opérateurs et les organisations de consommateurs, les caractéristiques à mentionner sur la fiche d'information standardisée pour les produits de télécommunication, ainsi que le format et la typographie à utiliser. Ces caractéristiques comprennent notamment, de manière non limitative:

- le nom de l'offre (groupée ou non);
- le prix mensuel (TVA comprise, tant pour la période qui précède que pour celle qui suit la durée d'une éventuelle promotion) de l'offre (groupée);
- la durée minimale de l'engagement;
- la description de l'offre, tant pour la période qui précède que pour celle qui suit la durée d'une éventuelle promotion;
- facturation des appels: directement par seconde ou après une minute;
- les options incluses dans l'offre et leur prix;
- la description des conditions de résiliation à l'initiative du client;

ARTIKELSGEWIJZE TOELICHTING

Art. 2

Dit artikel geeft elke abonnee het recht een gedetailleerd (en/of geaggregeerd) overzicht van de gemaakte gesprekken, verzonden (en tegen betaling ontvangen) sms-berichten en andere prestaties via de website van de operator te verkrijgen in een gestandaardiseerd elektronisch en automatisch interpreteerbaar formaat dat toelaat de kostprijs van het hierin opgenomen gedrag te berekenen voor alternatieve tariefplannen. Het BIPT wordt belast met het vaststellen van dit formaat, in overleg met operatoren en consumentenorganisaties.

Art. 3

Dit artikel belast het Belgisch Instituut voor Postdiensten en Telecommunicatie (BIPT) met de vastlegging van een gestandaardiseerde informatiefiche alsook de categorieën van aanbiedingen voor dewelke deze verplichting niet geldt. Sommige aanbiedingen zijn immers enkel bestemd voor een bepaalde groep rechtspersonen of natuurlijke personen, waardoor een algemene toepassing een te grote impact zou hebben op de administratieve lasten van de operatoren.

Het BIPT legt, in overleg met operatoren en consumentenorganisaties, vast welke eigenschappen op de gestandaardiseerde informatiefiche voor telecommunicatieproducten vermeld moeten staan en in welke vorm en typografie. Deze eigenschappen omvatten ondermeer maar zijn niet gelimiteerd tot:

- de naam van het (al dan niet gebundelde) aanbod;
- het maandelijks tarief (incl. btw, zowel voor de periode voor als na de duurtijd van een eventuele promotie) van het (gebundelde) aanbod;
- de minimale duur van de verbintenis;
- de omschrijving van het aanbod, zowel voor de periode voor als na de duurtijd van een eventuele promotie;
- facturatie van de oproepen: meteen per seconde of na 1 minuut per seconde;
- de opties die in het aanbod zijn inbegrepen en hun kostprijs;
- de omschrijving van de voorwaarden voor opzegging door de klant;

— les caractéristiques techniques principales et les équipements éventuellement nécessaires;

— la description du service clients et de ses conditions tarifaires.

— de belangrijkste technische kenmerken en eventueel noodzakelijke uitrusting;

— de omschrijving van de klantendienst en de tariefvoorwaarden.

Peter DEDECKER (N-VA)
Peter LUYKX (N-VA)
Karel UYTTERSROT (N-VA)
Flor VAN NOPPEN (N-VA)

PROPOSITION DE LOI**Article 1^{er}**

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

Art. 2

Dans l'article 110 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, il est inséré un § 5 rédigé comme suit:

“§ 5. Sur demande, les abonnés peuvent obtenir gratuitement, sur le site web de leur opérateur, un relevé détaillé des prestations fournies par facture au cours de l'année qui précède la date de la consultation, sous un format électronique ouvert et interprétable automatiquement, établi par l'Institut en concertation avec les opérateurs et les organisations de consommateurs.”.

Art. 3

Dans l'article 111 de la même loi, il est inséré un § 3 rédigé comme suit:

“§ 3. Pour chaque offre qu'ils entendent commercialiser, sauf exceptions qui ne visent pas une part significative du marché et approuvées par l'Institut, les opérateurs de réseaux de télécommunication publient une “fiche d'information standardisée” correspondant à leur offre ou groupe d'offres. L'Institut est chargé d'évaluer cette part significative de marché.

Cette fiche d'information comporte au moins les informations suivantes:

1. le nom de l'offre (ou du groupe d'offres);
2. le prix mensuel (TTC) de l'offre (ou du groupe d'offres);
3. la durée minimale d'engagement;
4. la facturation des appels;
5. la description de l'offre;
6. les options incluses dans l'offre et leur prix;

WETSVOORSTEL**Artikel 1**

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

Art. 2

In artikel 110 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie wordt een paragraaf 5 ingevoegd, luidende als volgt:

“§ 5. De abonnees kunnen op verzoek, gratis, via de website van de operator, een gedetailleerd overzicht van de geleverde prestaties per factuur bekomen, voor een voorbije periode van één jaar tot datum, in een door het Instituut in overleg met de operatoren en de gebruikersorganisaties vastgesteld open en automatisch interpreteerbaar elektronisch formaat.”.

Art. 3

In artikel 111 van dezelfde wet wordt een paragraaf 3 ingevoegd, luidende als volgt:

“§ 3. De operatoren van telecommunicatienetwerken maken voor elke aanbieding die ze op de markt willen brengen, behoudens uitzonderingen die niet gericht zijn op een significant marktaandeel na goedkeuring door het Instituut, een “gestandaardiseerde informatiefiche” bekend die overeenstemt met hun aanbod of de groep aanbiedingen. Het Instituut is belast met de evaluatie van dat significant marktaandeel.

De informatie op de fiche bevat minstens de volgende gegevens:

1. de naam van het (al dan niet gebundelde) aanbod;
2. het maandelijks tarief (incl. btw) van het (gebundelde) aanbod;
3. de minimale duur van de verbintenis;
4. facturatie van de oproepen;
5. de omschrijving van het aanbod;
6. de opties die in het aanbod zijn inbegrepen en hun kostprijs;

7. la description des conditions de résiliation à l'initiative du client;

8. les caractéristiques techniques principales et équipements éventuellement nécessaires;

9. la description du service clients et de ses conditions tarifaires.

L'Institut est compétent pour préciser et compléter la liste des informations à mentionner en concertation avec les organisations de consommateurs.

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

1. sur leurs sites Internet, par un lien direct visible dès la première page de présentation de l'offre ou du groupe d'offres;

2. dans les points de vente à leur enseigne exclusive, où tout consommateur peut en obtenir un exemplaire;

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

15 décembre 2010

7. de omschrijving van de voorwaarden voor opzegging door de klant;

8. de belangrijkste technische kenmerken en eventueel noodzakelijke uitrusting;

9. de omschrijving van de klantendienst en de tariefvoorwaarden.

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

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

1. op de internetsites van de operatoren via een direct zichtbare rechtstreekse link op de 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 iedere operator van mobiele netwerken.”.

15 december 2010

Peter DEDECKER (N-VA)
Peter LUYKX (N-VA)
Karel UYTTERSROT (N-VA)
Flor VAN NOPPEN (N-VA)