



IBPT

**BELGISCH INSTITUUT VOOR POSTDIENSTEN EN
TELECOMMUNICATIE**

RAADPLEGING VAN DE RAAD VAN HET BIPT

VAN 16 JANUARI 2014

**BETREFFENDE DE EVOLUTIE VAN HET
TARIEFVERGELIJKINGSPROGRAMMA**

www.bestetarief.be

WERKWIJZE OM REACTIES OP DIT DOCUMENT DOOR TE STUREN

Antwoordtermijn: tot **15 februari 2014**
Wijze om te antwoorden: Naar: consult03@ibpt.be
Betreft: **consult-2013-D3**

Aanspreekpunt: Jean-Pierre Pirlot, eerste ingenieur-adviseur (02 226 87 52)

Antwoorden dienen elektronisch te worden verzonden.

Er wordt gevraagd gebruik te maken van het "Formulier dat als voorpagina dient te worden gebruikt bij het antwoord op een door het BIPT georganiseerde openbare raadpleging" dat kan worden gevonden op het adres

<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>

Het BIPT vraagt eveneens dat de opmerkingen verwijzen naar de paragrafen en/of delen waarop ze betrekking hebben.

Op het document moet duidelijk worden aangegeven wat vertrouwelijk is.

1. Wettelijke basis

Sedert april 2009 stelt het BIPT gratis een onlinecomputerprogramma ter beschikking van het publiek om de tariefplannen voor telecommunicatiediensten in België te vergelijken (www.bestetarief.be). De verstrekking van dat tariefvergelijkingsprogramma vloeit voort uit een wettelijke verplichting (artikel 111, § 3, van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie).

2. Doel van de raadpleging

Het BIPT is van oordeel dat dit vergelijkingsprogramma een steeds grotere rol kan spelen in de dynamiek van de Belgische telecommunicatiemarkt door de consumenten de gelegenheid te bieden om beter ingelicht te zijn en de producten objectief te vergelijken met als doel eventueel van operator te veranderen enerzijds en anderzijds door de operatoren ertoe aan te sporen om steeds aantrekkelijker aanbiedingen te ontwikkelen, waardoor de concurrentie op de markt wordt aangezwengeld.

Deze raadpleging wil de verschillende betrokken partijen, in het bijzonder de consumenten van telecommunicatiediensten en de operatoren en andere dienstenaanbieders, de kans geven om hun opmerkingen, wensen en suggesties mee te delen, zodat het BIPT het programma kan laten evolueren op een manier die het best tegemoetkomt aan de eisen en verplichtingen van de markt.

3. Structuur van het tariefvergelijkingsprogramma

Dit tariefvergelijkingsprogramma is gestructureerd in vier rekenmodules die de huidige praktijken van de operatoren en dienstenaanbieders op de Belgische markt weerspiegelen, namelijk:

- Vaste telefonie;
- Mobiele-communicatiediensten (spraaktelefonie, sms/mms-berichten, data) met prepaidkaart en met een abonnement (postpaid);
- Breedbandinternettoegang (vast en/of mobiel);
- Gecombineerde aanbiedingen "bundels" waarin ten minste twee van de volgende diensten zitten: vaste telefonie, mobiele diensten, internettoegang en digitale televisie.

Op dit ogenblik bevat de database die door dat programma wordt geëxploiteerd de volgende aantallen van tariefplannen die overeenstemmen met een algemeen totaal van 421 actieve plannen die worden aangeboden door 35 operatoren of dienstenaanbieders:

- 17 plannen voor vaste telefonie aangeboden door 8 operatoren;
- 225 plannen voor mobiele diensten aangeboden door 29 operatoren;
- 47 plannen voor breedbandinternettoegang aangeboden door 14 operatoren;
- 132 plannen voor bundels aangeboden door 10 operatoren.

4. Gebruik van het tariefvergelijkingsprogramma en campagne van de FOD Economie

De jongste maanden is dit tariefvergelijkingsprogramma, met name dankzij een grotere mediatisering, veel vaker geraadpleegd door het publiek. Voornamelijk de recente campagne die door de FOD Economie in november is georganiseerd, heeft het gebruik van dat programma een echte boost gegeven. Zo bedraagt het maandelijks aantal raadplegingen sedert begin 2013 ongeveer 30.000, of zo'n duizend raadplegingen per dag. Tijdens de tiendaagse campagne van de FOD Economie waren er meer dan 330.000 raadplegingen (meer dan dertigduizend per dag).

Deze campagne van de FOD Economie heeft het ook mogelijk gemaakt om in de vorm van een interne enquête, waardevolle informatie in te winnen over de werking van het vergelijkingsprogramma, zowel bij de vrijwilligers van de FOD, die in de gemeentebesturen hulp hebben geboden aan de consumenten, als bij de consumenten zelf. De voornaamste indicatoren die uit deze enquête resulteren, zijn de volgende:

- gebruiksgemak van het programma: ongeveer twee derde van de respondenten vindt de tool gemakkelijk om te gebruiken, tegenover een derde, dat het niet zo makkelijk vindt;
- duidelijkheid en leesbaarheid van de vragen die in de openbare interfaces worden gesteld: bij de 80% van de respondenten vinden de gestelde vragen voldoende duidelijk, leesbaar en volledig;
- begrip en begrijpelijkheid van de resultaten die door de tool worden geleverd: ongeveer 60% van de respondenten vinden de resultaten voldoende toegankelijk tegenover zo'n 40%, die ze moeilijk te begrijpen vindt;
- online verstrekte uitleg: van de gebruikers die de FAQ's online hebben moeten raadplegen, zijn bij de 90% erin geslaagd om de gewenste informatie te vinden;
- fouten in de tariefplannen: ongeveer een derde van de ontdekte fouten sloeg op tariefplannen die in het tariefvergelijkingsprogramma zijn ingevoerd met verschillen ten opzichte van de informatie die op de website van de operator beschikbaar is;
- responstijd van het systeem: twee derde van de gebruikers vindt dat de responstijd tamelijk snel is en een derde vindt dat deze parameter voldoet.

Deze resultaten wijzen erop dat hoewel de werking en het gebruik van het tariefvergelijkingsprogramma van het BIPT over het algemeen nogal bevredigend lijken, deze tool vanzelfsprekend nog voor diverse verbeteringen vatbaar is, wat het doel is van deze raadpleging.

5. Thema's die voor verbetering vatbaar zijn

Het BIPT spant zich voortdurend in om het programma te verbeteren, met name door de openbare interfaces aan te passen, door de ontbrekende tariefplannen te identificeren, door achterhaalde tariefplannen te verwijderen en door tests uit te voeren om eventuele rekenfouten in de algoritmen op te sporen. Er wordt een permanente interactie tot stand gebracht tussen het BIPT en zijn huidige consultant, die zich ontfermt over de software, om de vastgestelde problemen te verhelpen.

Daarom is er een onvolledige lijst van thema's aangelegd na verscheidene contacten met de operatoren en op basis van de vragen die onlangs door de gebruikers aan het BIPT zijn gesteld:

Scope van het tariefvergelijkingsprogramma

1. Huidige algemene structuur van het tariefvergelijkingsprogramma in vier modules;
2. Mogelijke integratie van de aanbieders van vaste VoIP-telefonie;
3. Opportuniteit van een eventuele "stand-alone" tv-module;

4. Behandeling van de gecombineerde aanbiedingen of bundels, in het bijzonder "quadruple play"-aanbiedingen en de bundelproducten waarin meer dan één simkaart vervat is;
5. Het in aanmerking komen voor het sociale tarief;

Gebruikersinterfaces

1. Gebruik van de schuifbalk die weergegeven wordt bovenaan op de invoerschermen (laag / gemiddeld / zwaar gebruik) en vaststelling van de standaardwaarden die gelinkt zijn aan de positie van de schuifknop;
2. Mogelijkheid om het gebruikspatroon in te vullen via basisinformatie of gedetailleerde informatie in de modules vast en mobiel;
3. Nut van de vraag over de meest opgebelde operator;
4. Structuur van de module internet (vast / mobiel / gecombineerd);
5. Nut van de bijkomende karakteristieken van de internetproducten (e-mailadressen, persoonlijke website, antivirusprogramma, antispamprogramma);
6. Relevantie van de vragen die gesteld worden voor digitale televisie (hoge definitie, decoder met vaste schijf, dubbele tuner, videorecorderfuncties) en eventueel nut van andere vragen die er nu nog niet zijn (bijvoorbeeld het aantal televisies die op de installatie aan te sluiten zijn);

Inlichtingen verstrekt aan de gebruikers

1. Voorstelling van de resultaten;
2. Informatie verstrekt over de behoeften inzake volume en snelheid wat internettoegang betreft;
3. Online verstrekte uitleg;

Elementen waarmee in de kostenberekeningen rekening wordt gehouden

1. Behandeling van de installatiekosten;
2. Behandeling van de extra's ("add-ons");
3. Meerekenen van tijdelijke promoties;
4. Voordelen aangeboden bij intekening op het contract via het web;
5. Beheer van de internationale oproepen (met name ontbrekende bestemmingen);
6. Meerekenen van de downloadsnelheid bij de internetproducten (met name onderscheid tussen werkelijke snelheid voor de klant en nominale snelheid van het product en de eventuele impact op de werkelijke snelheid als gevolg van het gebruik van andere diensten buiten internet);
7. Meetellen van de eventueel geleverde toestellen, hetzij aangekocht, hetzij gehuurd (modem, tv-decoder, enz.);
8. Bijwerken van de berekeningshypothese ("assumptions");

Operatorinterfaces

1. Toegang van de operatoren tot de administratieve tool (login, wachtwoord, responstijd, procedure om tariefplannen voor te leggen, enz.);
2. Mogelijke vereenvoudigingen van de codering, met name voor de add-ons, de promoties, de internationale tarieven;

3. Faciliteiten van tariefplannen die momenteel niet in het programma mogelijk zijn;

Toegang tot het tariefvergelijkingsprogramma

1. Algemene prestaties van het programma (in het bijzonder de responstijd voor de levering van de resultaten);
2. Toegankelijkheid van het programma voor personen met een handicap;
3. Mogelijkheid tot geautomatiseerde raadpleging van het vergelijkingsprogramma op basis van het echte gebruikspatroon, bijvoorbeeld uitgaande van de klantenpagina van de gebruiker;
4. Ontwikkeling van de tool in de vorm van een applicatie die beschikbaar is op het mobiele eindtoestel met de werkelijke gegevens van de consument.

Het spreekt vanzelf dat deze raadpleging open is en dat het alle partijen vrij staat om commentaar te geven op gelijk welk aspect van dit tariefvergelijkingsprogramma.

6. Tijdschema en indienen van de bijdragen

Op basis van de ontvangen bijdragen zal het BIPT in voorkomend geval een actieplan opstellen aan de hand waarvan de tariefsimulator kan worden verbeterd. Het BIPT zal een samenvatting van de ontvangen reacties publiceren.

De bijdragen aan deze raadpleging moeten via elektronische weg worden verstuurd naar het BIPT uiterlijk tegen 15 februari 2014 op het volgende adres: consult03@ibpt.be.

Charles CUVELLIEZ
Lid van de Raad

Axel DESMEDT
Lid van de Raad

Luc VANFLETEREN
Lid van de Raad

Jack HAMANDE
Voorzitter van de Raad