



**BELGISCH INSTITUUT VOOR POSTDIENSTEN
EN TELECOMMUNICATIE**

B I P T

**Nationale vergelijking van de tarieven voor telecommunicatiediensten in
België [Tarieven toegepast op 3 februari 2014]**

Op het verzoek van de heer Johan Vande Lanotte, vice-eersteminister, Minister
van Economie, Consumenten en Noordzee

INHOUDSOPGAVE

ALGEMENE INLEIDING	3
- Context	3
- Waarschuwingen in verband met de werkwijze	3
- Inbegrepen aanbiedingen	4
- Inbegrepen lasten.....	6
- Resultaten.....	7
RESULTATEN PER BESTUDEERDE DIENST	9
1. Mobiele telefonie	9
1.1. Mobiele telefonie postpaid	10
1.1.1. Patroon 1: Laag verbruik postpaid:	10
1.1.2. Patroon 2: Weinig oproepen, talrijke sms'en en postpaiddata	11
1.1.3 Patroon 3: Gemiddeld postpaidverbruik met data	12
1.1.4 Patroon 4: Gebruik van de smartphone postpaid	13
1.2. Mobiele telefonie prepaid.....	14
1.2.1. Patroon 1: Laag verbruik prepaid	14
1.2.2 Patroon 2: Gemiddeld gebruik prepaid.....	15
1.2.3. Patroon 3: Smartphone jongeren prepaid	16
2. Vaste telefonie	17
2.1 Patroon 1: Laag verbruik	18
2.2. Patroon 2: Gemiddeld verbruik, daluren en weekend	19
2.3. Patroon 3: Gemiddeld verbruik, overdag tijdens de week.....	20
2.4. Patroon 4: Hoog verbruik, daluren en weekend	21
2.5. Patroon 5: Hoog verbruik, overdag tijdens de week.....	22
3. Vast internet (postpaid)	23
3.1. Patroon 1: Laag verbruik	24
3.2. Patroon 2: Gemiddeld verbruik "met lage eisen inzake snelheid".....	25
3.3. Patroon 3: Gemiddeld verbruik "met hoge eisen inzake snelheid"	26
3.4 Patroon 4: Hoog verbruik	27
4. Triple play pack - vast	28
4.1 Patronen 1 en 2: zwak tot gemiddeld verbruik	28
4.2 Patroon 3: "Gemiddeld hoog" verbruik.....	29
4.3 Patroon 4: Hoog verbruik	31

ALGEMENE INLEIDING

- Context

1. Op het verzoek van vice-eersteminister Johan Vande Lanotte publiceert het BIPT een nationale tariefvergelijking.
2. De operatoren werden betrokken bij deze nationale vergelijking van de telecommunicatietarieven in België. Ze hebben meer in het bijzonder de kans gekregen om opmerkingen te formuleren over de resultaten van de vergelijking betreffende hun eigen tariefplannen.

- Waarschuwingen in verband met de werkwijze

3. Deze nationale vergelijking heeft uitsluitend betrekking op de tariefaspecten van de producten die momenteel worden aangeboden op de particuliere telecommunicatiemarkt in België, met uitzondering meer bepaald van elke beschouwing inzake de dienstkwaliteit¹ of de verwante functionaliteiten² of voorwaardelijke promoties.
4. Er werd een belangrijke wijziging aangebracht in de werkwijze ten opzichte van de vorige nationale vergelijking. Deze vergelijking houdt voortaan enkel rekening met promoties die onvoorwaardelijk van toepassing zijn voor alle consumenten. De zogeheten voorwaardelijke promoties, namelijk de promoties waartoe de consument enkel toegang heeft indien hij voldoet aan de ene of andere voorwaarde, worden dus niet in beschouwing genomen in de gepubliceerde resultaten om niet de illusie te geven aan de consumenten dat ze allemaal recht hebben op een promotie terwijl er voorwaarden aan vast hangen.

Onder de voorwaarden die kunnen worden opgelegd om deze voorwaardelijke promoties te krijgen, heeft het BIPT de onderstaande huidige voorbeelden opgesomd, zonder daarbij volledig te zijn:

- a. een nieuwe klant zijn van de operator;
- b. een nieuwe klant zijn voor de betreffende dienst bij deze operator;
- c. omgekeerd, een bestaande klant zijn van de operator;
- d. tot een bepaalde sociaal-economische categorie van het publiek horen.

In die gevallen zal deze studie enkel rekening houden met de versie van het plan zonder de voorwaardelijke promotie. De consument die wil weten of hij een voorwaardelijke promotie zou kunnen genieten voor het plan dat hem interesseert, kan deze informatie, in alle openheid, terugvinden op de website van het tariefvergelijkingprogramma van het BIPT www.bestetarief.be in het roze kader onder de naam van het plan of op de website van de betrokken operator.

¹ Bijvoorbeeld de geografische dekking van de mobiele netwerken of de correlatie tussen werkelijke en nominale snelheden voor de breedbandtoegangsproducten.

² Bijvoorbeeld: de mogelijkheden om het oproepnummer te identificeren en conference calls in telefonie; de toegang tot wifipunten, antivirus en de beschikbaarstelling van mailboxen voor breedbandproducten; de modus "multiscreen", de functionaliteiten van de decoder (double tuner, harde schijf); de themapakketten en Vod voor digitale televisie.

5. De indelingen van de verschillende producten en operatoren die worden voorgesteld in deze vergelijking in de vorm van grafieken vormen geen oordeel over de bijbehorende dienstkwaliteit bij deze producten. Het is mogelijk dat de verwachtingen van een bepaalde consument beter worden vervuld door een iets duurder product dat bijkomende functionaliteiten omvat of een betere dienstkwaliteit biedt (bijvoorbeeld de beschikbaarheid van een helpdesk).
6. Zo is het ook mogelijk dat een klant die een voordeliger promotie kan genieten een voordeligere prijs zal krijgen dan deze die gepreciseerd is in de vergelijking voor de toepasselijke voordeliger promotie.
7. De voorgestelde resultaten weerspiegelen de marktsituatie op het moment van de opname van 3 februari 2014 op basis van de in het tariefvergelijkingprogramma www.bestetarief.be geactiveerde tariefplannen. Onder opname dient te worden verstaan dat het BIPT op die datum de gebruikspatronen heeft ingevoerd in het tariefvergelijkingprogramma en de op die datum verkregen resultaten heeft geanalyseerd. Aangezien de markt erg dynamisch is, kan de vergelijking van de door de operatoren aangeboden plannen snel variëren naargelang van meer bepaald meervoudige promoties en de lancering van nieuwe tariefplannen. Dat betekent dus dat elke publicatie van een tariefvergelijking riskeert om verouderde tariefplannen te omvatten door de erg snelle ontwikkeling van de markt.
8. De aandacht wordt gevestigd op het feit dat de looptijd van de contractuele verbintenis kan variëren naargelang van de operatoren en van de producten: in sommige gevallen kan het gaan om contracten van onbepaalde duur, die steeds gratis opzegbaar zijn, terwijl andere contracten pas na de wettelijke termijn van zes maanden gratis kunnen worden opgezegd.

- Inbegrepen aanbiedingen

9. Deze vergelijking betreft enkel die telecommunicatieproducten die zijn bestemd voor de particuliere privégebruikers en velt dus geenszins een oordeel over de situatie voor de businessgebruikers en de ondernemingen aan wie de operatoren andere specifieke producten aanbieden.
10. De voorgestelde resultaten zijn gebaseerd op standaardgebruikspatronen. Het spreekt voor zich dat een werkelijke consument een ander gebruikspatroon kan hebben en dat de vergelijking van de aanbiedingen op de markt, voor een werkelijke gebruiker, kan leiden tot resultaten die aanzienlijk verschillen van deze voorgesteld in de vergelijking.
11. Het vertrekpunt voor deze nationale vergelijking van de tarieven was de internationale vergelijking met de buurlanden die het BIPT heeft gemaakt in 2012. Het zijn dus in principe dezelfde gebruikspatronen, die initieel zijn gebaseerd op de patronen van de OESO, die in beschouwing werden genomen maar in de loop van het project werden bepaalde aanpassingen uitgevoerd om beter tegemoet te komen aan de specifieke eigenschappen van de Belgische markt en aan bepaalde opmerkingen van de operatoren. De operatoren werden betrokken bij deze nationale vergelijking van de telecommunicatietarieven in België. Ze hebben meer in het bijzonder de kans gekregen om opmerkingen te formuleren over de resultaten van de vergelijking betreffende hun eigen tariefplannen.

12. In deze tweede versie van de vergelijking werden de volgende diensten in beschouwing genomen: mobiele diensten met abonnement, mobiele diensten met vooruitbetaling, vaste telefonie, breedbandinternettoegang en gecombineerde aanbiedingen van het type vaste triple play (namelijk vaste telefonie + vaste internettoegang + digitale televisie). De vastgelegde gebruikspatronen beogen een brede waaier van verschillende telecommunicatiediensten te simuleren op basis van het werkelijke gebruik van de consumenten. Naast het buiten beschouwing laten van de voorwaardelijke promoties, dient te worden opgemerkt dat bepaalde patronen werden aangepast ten opzichte van de vorige versie van 3 juni 2013.
13. In het deel vast internet en bundels, werden de nominale snelheden en volumes als volgt in stijgende lijn herzien:

	SNELHEID VOLUME			SNELHEID VOLUME	
	2013	2013		2014	2014
PATROON1	0	0	PATROON1	0	0
PATROON2	20	0	PATROON2	20	50
PATROON3	20	50	PATROON3	50	50
PATROON4	100	100	PATROON4	100	100

14. Voor de breedbandinternettoegangsproducten werd enkel rekening gehouden met de nominale snelheden die de verschillende operatoren hebben opgegeven. De resultaten voorgesteld in deze vergelijking oordelen geenszins over de werkelijke snelheden die de gebruikers kunnen genieten in de praktijk bij verschillende toegangsleveranciers.
15. De aandacht wordt gevestigd op het feit dat de werkelijke snelheid voor transmissie van data die een klant in de praktijk geniet, soms mettertijd kan schommelen en in sommige gevallen aanzienlijk lager kan liggen dan de maximumsnelheid die de operator voor toegang tot breedbandinternet heeft geadverteerd. De werkelijke snelheid kan worden beïnvloed door diverse factoren zoals de kwaliteit van de aansluitingskabel, de afstand tussen het aansluitingspunt en de elektronische apparatuur van de operator, het aantal gebruikers die tegelijk surfen op internet in de buurt van de klant, de interne bekabeling van de woning, het gebruikte IT-materiaal, enz. De gebruikers worden verzocht om zich te richten tot de operator van hun keuze om zich, voor ondertekening van het contract, te vergewissen van de werkelijke snelheden die ze zullen kunnen krijgen. De operator is immers verplicht om in het contract informatie over de werkelijke transmissiesnelheid en het werkelijke transmissievolume op te nemen³.
16. Wat de bundels betreft, is de reikwijdte van deze studie beperkt tot de vergelijking van enkel gebundelde aanbiedingen die worden verkocht onder de benaming "pack" of "alles-in-een" via de verschillende verkoopkanalen van de telecommunicatieoperatoren die op de Belgische particuliere markt actief zijn. Wij benadrukken in het bijzonder het feit dat de vergelijking in verband met packs geenszins bestemd is om "gemixte" aanbiedingen te kunnen vergelijken, of ze nu van dezelfde operator zijn, dan wel van verschillende operatoren.
17. De voorgestelde resultaten houden rekening met de dynamische elementen van de markt, namelijk tariefopties ("add-ons") en promoties die van toepassing en actief waren in het tariefvergelijkingsprogramma op de dag van de opname door het BIPT, met uitzondering evenwel

³ Besluit van de Raad van het BIPT van 4 december 2012 betreffende de communicatie van de snelheid van de vaste breedbandverbinding

van de voorwaardelijke promoties⁴. Onder tariefoptie of add-on verstaan we een aanvulling op de dienst die kan worden geactiveerd, doorgaans mits een supplement wordt betaald, en aan de hand waarvan de klant een bepaalde hoeveelheid belminuten, berichten, sms of data kan verkrijgen. Wanneer een add-on werd gebruikt in een van de plannen weergegeven in deze studie, zullen we dit duidelijk maken aan de hand van een asterisk na de naam van het plan. Bovendien zal in een nota onder de figuur specificeren welke add-on werd gebruikt. Een promotie stemt overeen met een voordeel toegekend aan een klant, voor zover deze het contract ondertekent voor een bepaalde datum, volgens de normale voorwaarden van het product: het betreft over het algemeen een korting op het bedrag van het abonnement toegekend gedurende een aantal maanden. In bepaalde gevallen kunnen bijkomende voorwaarden worden gekoppeld aan het verkrijgen van een promotie, zoals het feit dat men reeds klant moet zijn voor een andere dienst bij de operator. Dit type van, voorwaardelijke, promotie, valt buiten het toepassingsgebied van deze nationale vergelijking.

18. Ten behoeve van neutraliteit stelt deze vergelijking het hele Belgische commerciële aanbod voor zonder een oordeel te vellen over de territoriale dekking van de ene of de andere operator. Er dient te worden opgemerkt dat bepaalde operatoren een gedeeltelijke territoriale dekking hebben die niet het hele nationaal grondgebied van België dekt (regionale dekking, gemeentelijke dekking, lokale dekking, ...). Het is dus absoluut noodzakelijk dat de particuliere gebruiker de daadwerkelijke beschikbaarheid van de vaste dienst voor de geografische plaatsbepaling van zijn aansluiting verifieert alvorens zich ergens toe te verbinden bij een operator.
19. Op het ogenblik van de opname gemaakt in het kader van deze nationale vergelijking, telde het tariefvergelijkingprogramma van het BIPT de volgende aantallen van tariefplannen die overeenstemmen met de verschillende types van patronen van internationale vergelijking: 12 plannen van 6 operatoren van vaste telefonie, 94 plannen van 19 operatoren voor mobiele postpaiddiensten, 109 plannen van 20 operatoren voor mobiele prepaiddiensten, 32 plannen van 11 operatoren voor breedbandtoegang, 58 plannen van 7 operatoren voor de triple-playpacks. In totaal werden dus 305 tariefplannen in beschouwing genomen in deze nationale vergelijking.

- Inbegrepen lasten

20. In het geval van de vaste diensten (vaste telefonie, vaste breedbandinternettoegang, triple-playpack), wordt geen rekening gehouden met de eventuele specifieke kosten voor de aansluiting⁵ van de woning van de klant die betaalbaar is boven op de installatiekosten van het product in kwestie.
21. In het geval van de mobiele diensten wordt geen rekening gehouden met de aanbiedingen die de verstrekking van een door de dienstenaanbieder gesubsidieerde eindapparatuur omvatten.

⁴ Voor de bepaling van deze kosten houdt deze nationale vergelijking enkel rekening met de niet-voorwaardelijke tariefelementen, namelijk deze die toegankelijk zijn voor alle gebruikers (namelijk zowel voor de nieuwe als voor de bestaande klanten).

⁵ De aansluitingskosten stemmen overeen met de eventuele bijkomende lasten, boven op de installatielasten van het product in kwestie, die kunnen worden gevraagd door bepaalde operatoren om de fysieke aansluiting van de woning uit te voeren in het geval deze aansluiting nog niet bestaat (in geval van een nieuwe constructie), en voor zover deze lasten voor de fysieke aansluiting nog niet zijn inbegrepen in de standaardinstallatielasten van het product.

22. De grafieken van de vergelijking geven, in elk geval, de gemiddelde maandelijkse kostprijs weer, inclusief btw, van het product in kwestie voor het beoogde gebruikspatroon. Deze gemiddelde maandelijkse kostprijs integreert de elementen zoals het maandelijkse abonnement, het verbruik, de installatiekosten door een technicien⁶ en de activeringskosten⁷, de eventuele tariefopties en de promoties op voorwaarde dat deze niet voorwaardelijk zijn.
23. De niet-terugkerende elementen, zoals de eenmalige installatie- en activeringskosten of de promoties die bijvoorbeeld een korting toekennen op het abonnement gedurende een aantal maanden, werden afgeschreven over een periode van drie jaar.

- Resultaten

24. Voor elk van de twintig door het BIPT bepaalde gebruikspatronen vergelijkt de bijbehorende grafiek het goedkoopste tariefplan van elke operator, voor een maximum van vijftien operatoren of dienstenaanbieders. De identificatie van het goedkoopste tariefplan voor elke operator en elk gebruikspatroon werd uitgevoerd op basis van het tariefvergelijkingprogramma www.bestetarief.be. Het BIPT kan niet verantwoordelijk worden gehouden voor tariefplannen die zouden ontbreken in het programma of verkeerd zijn ingevoerd. Het BIPT herhaalt overigens dat de correcte invoering per operator van alle tariefplannen die hij aanbiedt op de markt, in dit vergelijkende computerprogramma een wettelijke verplichting vormt.
25. In het licht van de grote complexiteit van de tariefplannen voor telecommunicatiediensten heeft het BIPT een manuele controle uitgevoerd die erin bestond in detail de werkelijke gebruikskosten van het product te verifiëren rekening houdend met alle specifieke eigenschappen en parameters van het gehanteerde gebruikspatroon, voor alle resultaten die het programma genereert voor deze vergelijking. Desgevallend werden correcties aangebracht aan de resultaten wanneer dat gerechtvaardigd was. De operatoren hebben de kans gekregen om hun opmerkingen te formuleren bij de resultaten van de vergelijking betreffende hun eigen tariefplannen zonder dat ze evenwel de resultaten te zien kregen van de andere operatoren.
26. Bepaalde tariefplannen, in het bijzonder voor de mobiele diensten, kennen verscheidene varianten, bijvoorbeeld volgens de duur van de contractuele verbintenis van de klant, de aard van de diensten inbegrepen in het abonnement, het bedrag om een prepaidkaart opnieuw op te laden of in geval op het product wordt ingetekend via de website. In het tariefvergelijkingprogramma worden dergelijke varianten van eenzelfde tariefplan onderscheiden door de naam van het plan te laten volgen door de gepaste vermelding tussen haakjes. Dezelfde werkwijze werd gevolgd in deze nationale vergelijking. Indien voor het plan een add-on moet worden geactiveerd voor het bestudeerde patroon, zal de naam van dat plan gevolgd worden door een asterisk en een voetnoot onder de figuur waarin staat beschreven welke add-on geactiveerd is.

⁶ Er zijn twee gevallen mogelijk voor de installatiekosten: ofwel voert u zelf de installatie uit ofwel wenst u deze taak toe te vertrouwen aan een technicus. Het verschuldigde bedrag zal afhangen van deze keuze. In het kader van de nationale vergelijking werd ervan uitgegaan dat de gebruiker voor een installatie door een technicus heeft gekozen.

⁷ De activeringskosten stemmen overeen met de kosten die de operator doorberekent om uw dienst te activeren. Deze zijn verschuldigd voor elke telecommunicatiedienst die een vast element omvat maar kunnen het voorwerp uitmaken van een korting of een kosteloze aanbieding dankzij een tijdelijke promotie. Het tariefvergelijkingprogramma en deze nationale vergelijking houden rekening met deze soorten van kosten en promotie.

27. Per patroon werden enkel die tariefplannen gekozen waarvan de gemiddelde maandelijkse kostprijs niet meer bedraagt dan drie keer de gemiddelde maandelijkse kosten voor het gemiddelde van de 3 goedkoopste tariefplannen, teneinde de resultaten van de niet-relevante tariefplannen niet mee te tellen omdat die volledig onaangepast zijn aan het gebruikspatroon in kwestie. Voor de mobiele patronen leidt dit criterium tot het behouden van de volgende plannen:

- Patroon 1 postpaid: 15 plannen behouden;
- Patroon 2 postpaid: 7 plannen behouden;
- Patroon 3 postpaid: 15 plannen behouden;
- Patroon 4 postpaid: 8 plannen behouden;
- Patroon 1 prepaid: 15 plannen behouden;
- Patroon 2 prepaid: 15 plannen behouden;
- Patroon 3 prepaid: 8 plannen behouden.

Een totaal van de 83 geanalyseerde plannen voor vaste diensten (30 plannen voor vaste telefonie, 31 plannen voor vast internet en 22 plannen voor triple-playpakketten) werd behouden.

RESULTATEN PER BESTUDEERDE DIENST

1. Mobiele telefonie

28. Er werden vier gebruikspatronen gedefinieerd voor de mobiele postpaiddiensten met abonnement:

- Laag verbruik: 60 minuten, 50 sms'en en geen data;
- Smartphone met weinig oproepen: 60 minuten, 5.000 sms'en en 500 MB data;
- Gemiddeld verbruik: 120 minuten, 100 sms'en en 50 MB data;
- Smartphone met intensief gebruik: 300 minuten, 5.000 sms'en en 1 GB data.

29. Er werden drie gebruikspatronen gedefinieerd voor de mobiele prepaiddiensten met kaart:

- Laag verbruik prepaid: 50 minuten en 50 sms'en;
- Gemiddeld verbruik prepaid: 100 minuten en 150 sms'en;
- Smartphone voor jongeren: 20 minuten, 5.000 sms'en en 1 GB data.

30. Voor alle mobiele patronen werd de gemiddelde duur van alle oproepen vastgelegd op twee minuten. De helft van de belminuten wordt gebruikt binnen piekuren ("peak") en de helft tijdens daluren ("off-peak"). De helft van de minuten gaat naar klanten van dezelfde operator ("on-net"-oproepen) en de andere helft naar klanten van andere operatoren, zowel vaste als mobiele ("off-net"-oproepen).

31. De tarieven voor de internationale oproepen en sms-berichten alsook de tarieven voor internationale roaming worden niet in overweging genomen in deze vergelijking.

32. Mms-berichten werden uitgesloten van deze vergelijking.

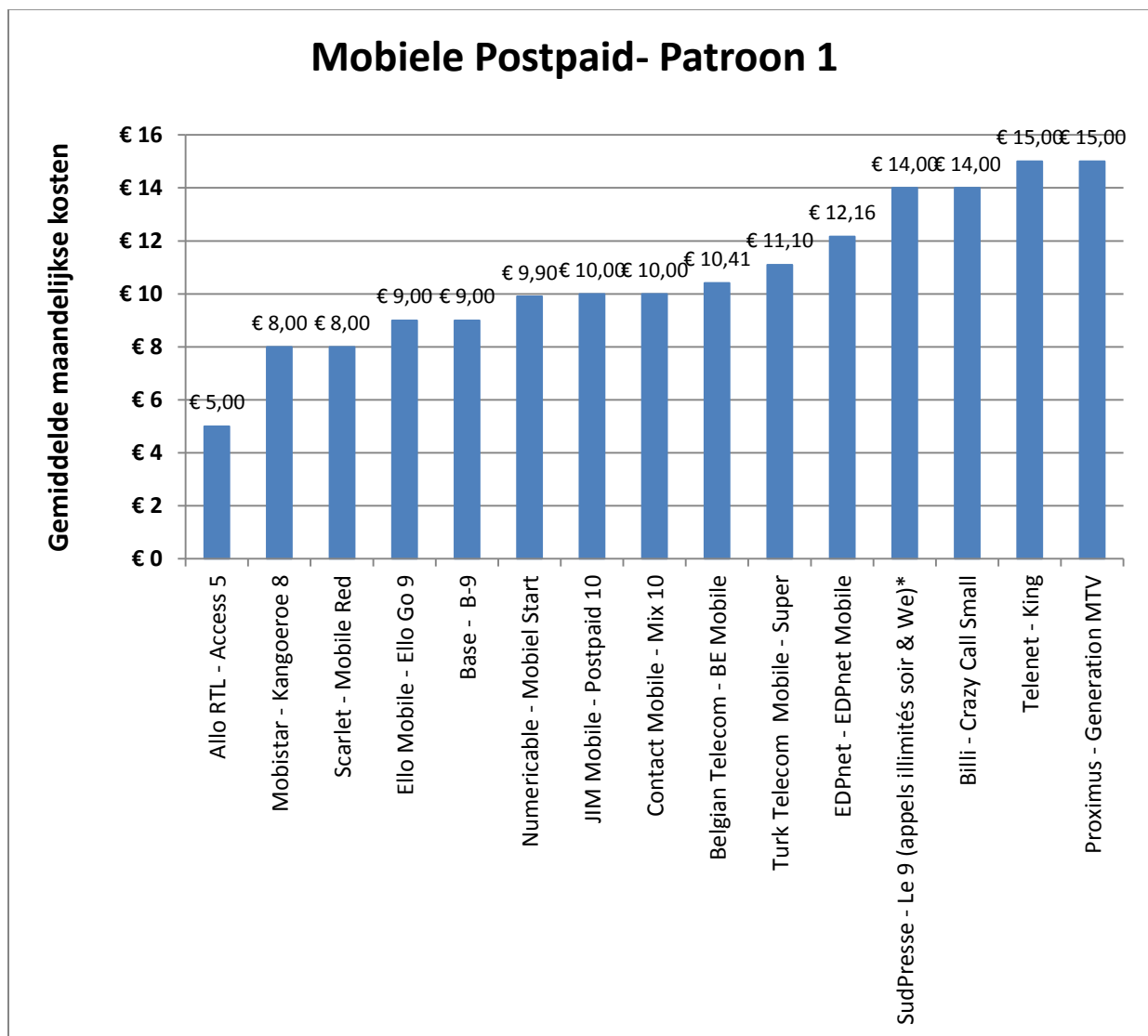
1.1. Mobiele telefonie postpaid

1.1.1. Patroon 1: Laag verbruik postpaid:

1.1.1.1. Hoe wordt het patroon gedefinieerd?

Patroon 1: Laag verbruik: 60 minuten, 50 sms'en en geen data							
		Aantal minuten	Piekuren	Daluren	Duur van een oproep	Sms	Gegevens
Bestemming			50%	50%	2 minuten	50	-
50%	On-net	30 minuten	15 minuten	15 minuten			
50%	Off-net	30 minuten	15 minuten	15 minuten			
Totaal		60 minuten	30 minuten	30 minuten			

1.1.1.2. Het resultaat van de vergelijking



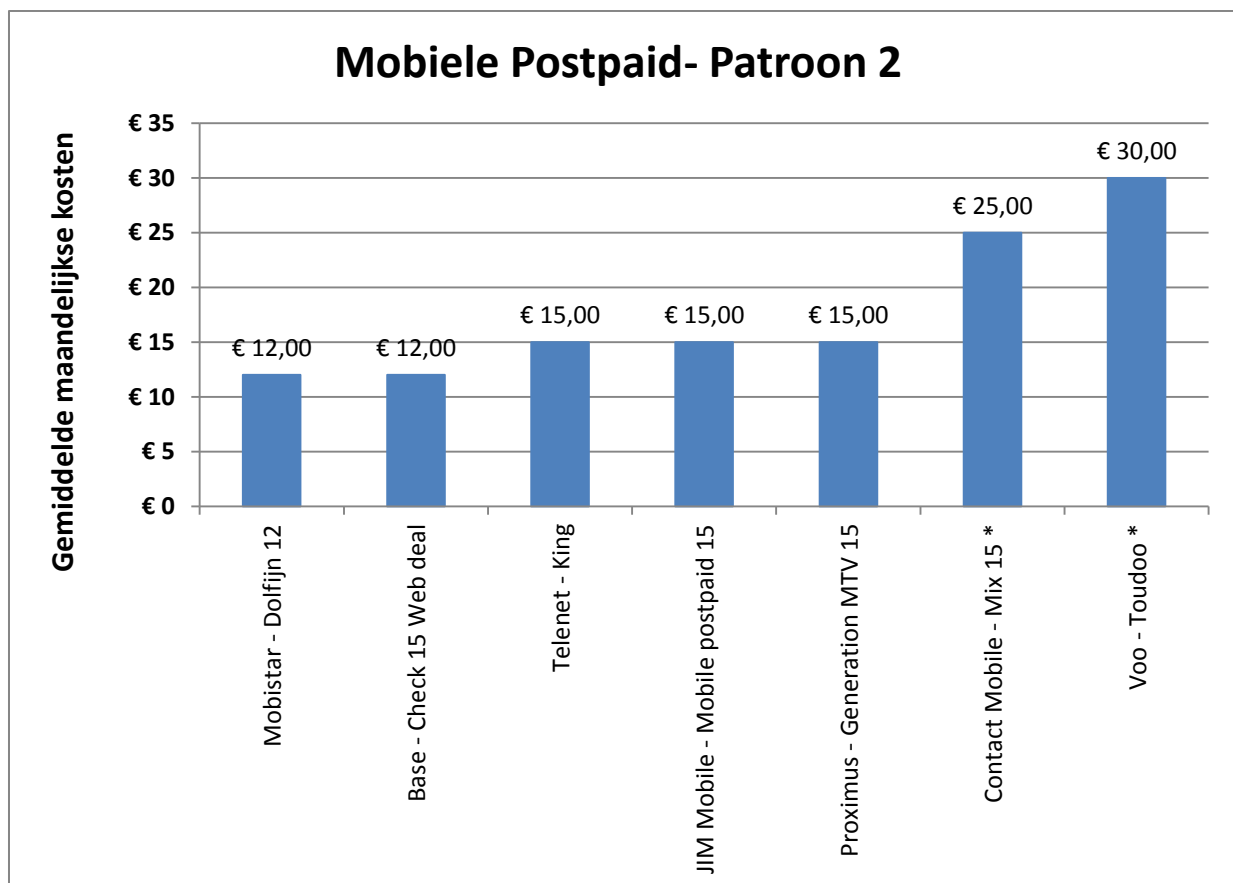
De tariefplannen met een asterisk na de naam zijn plannen waarvoor een optie werd geactiveerd voor het bestudeerde verbruikspatroon. In dit bepaalde patroon is het enige betrokken plan dat van "SudPresse - Le 9 (appels illimités soir & We)" met de optie "Forfait 200 SMS".

1.1.2. Patroon 2: Weinig oproepen, talrijke sms'en en postpaiddata

1.1.2.1. Hoe wordt het patroon gedefinieerd?

Patroon 2: Weinig oproepen, smartphone: 60 minuten oproepen, 5.000 sms'en, 500 MB data							
		Aantal minuten	Piekuren	Daluren	Duur van een oproep	Sms	Gegevens
Bestemming			50%	50%	2 minuten	5.000	500 MB
50%	On-net	30 minuten	15 minuten	15 minuten			
50%	Off-net	30 minuten	15 minuten	15 minuten			
Totaal		60 minuten	30 minuten	30 minuten			

1.1.2.2. Het resultaat van de vergelijking



De tariefplannen met een asterisk na de naam zijn plannen waarvoor een optie werd geactiveerd voor het bestudeerde verbruikspatroon. In dit bepaalde patroon zijn de betrokken plannen de volgende:

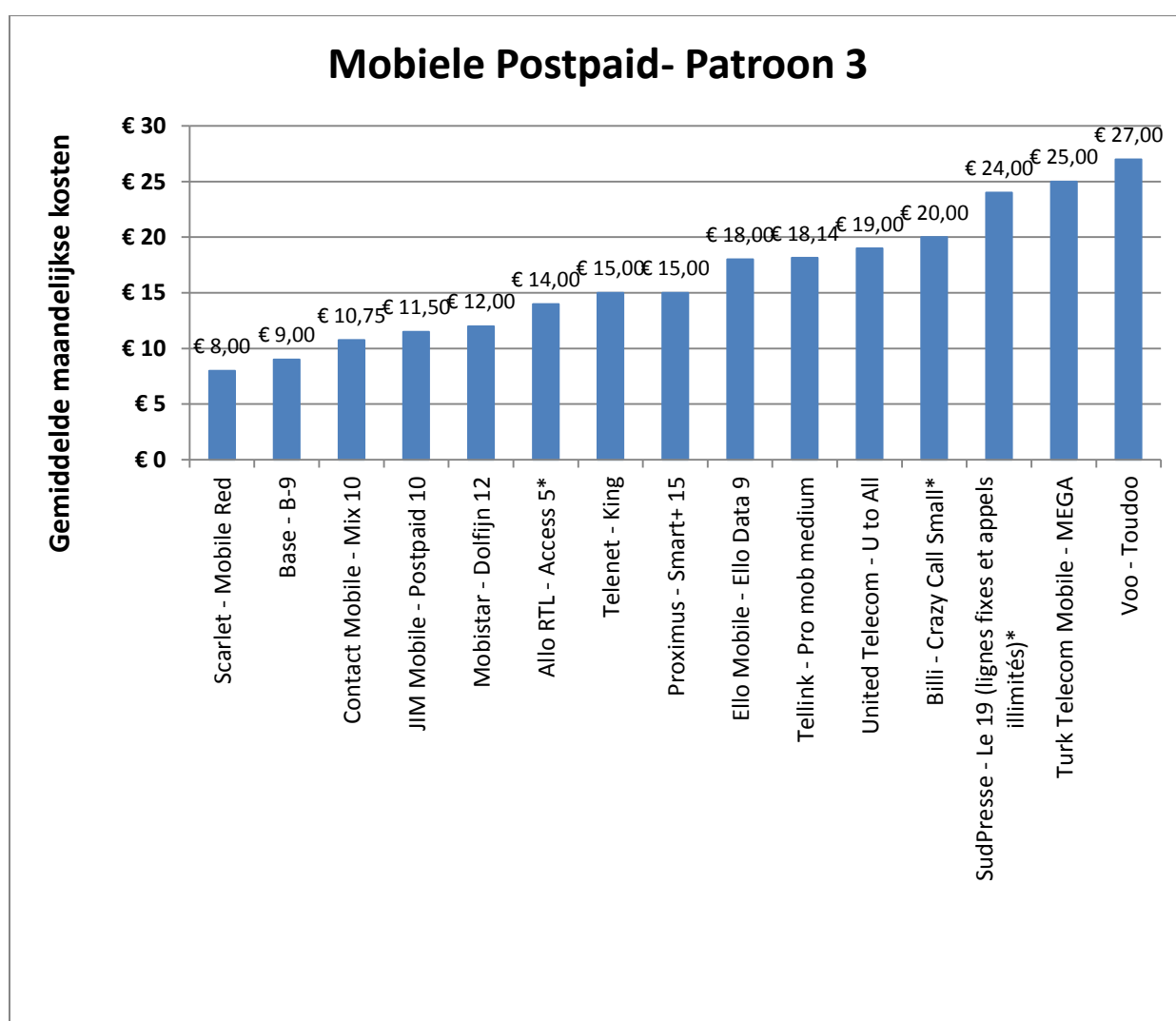
- "Contact Mobile - Mix 15" met de optie "Surf Medium 1 GB"
- "Voo – Toudoo" met de optie "TooData 1 GB"

1.1.3 Patroon 3: Gemiddeld postpaidverbruik met data

1.1.3.1. Hoe wordt het patroon gedefinieerd?

Patroon 3: Gemiddeld verbruik: 120 minuten oproepen, 100 sms'en, 50 MB data							
		Aantal minuten	Piekuren	Daluren	Duur van een oproep	Sms	Gegevens
Bestemming			50%	50%	2 minuten	100	50 MB
50%	On-net	60 minuten	30 minuten	30 minuten			
50%	Off-net	60 minuten	30 minuten	30 minuten			
Totaal		120 minuten	60 minuten	60 minuten			

1.1.3.2. Het resultaat van de vergelijking



De tariefplannen met een asterisk na de naam zijn plannen waarvoor een optie werd geactiveerd voor het bestudeerde verbruikspatroon. In dit bepaalde patroon zijn de betrokken plannen de volgende:

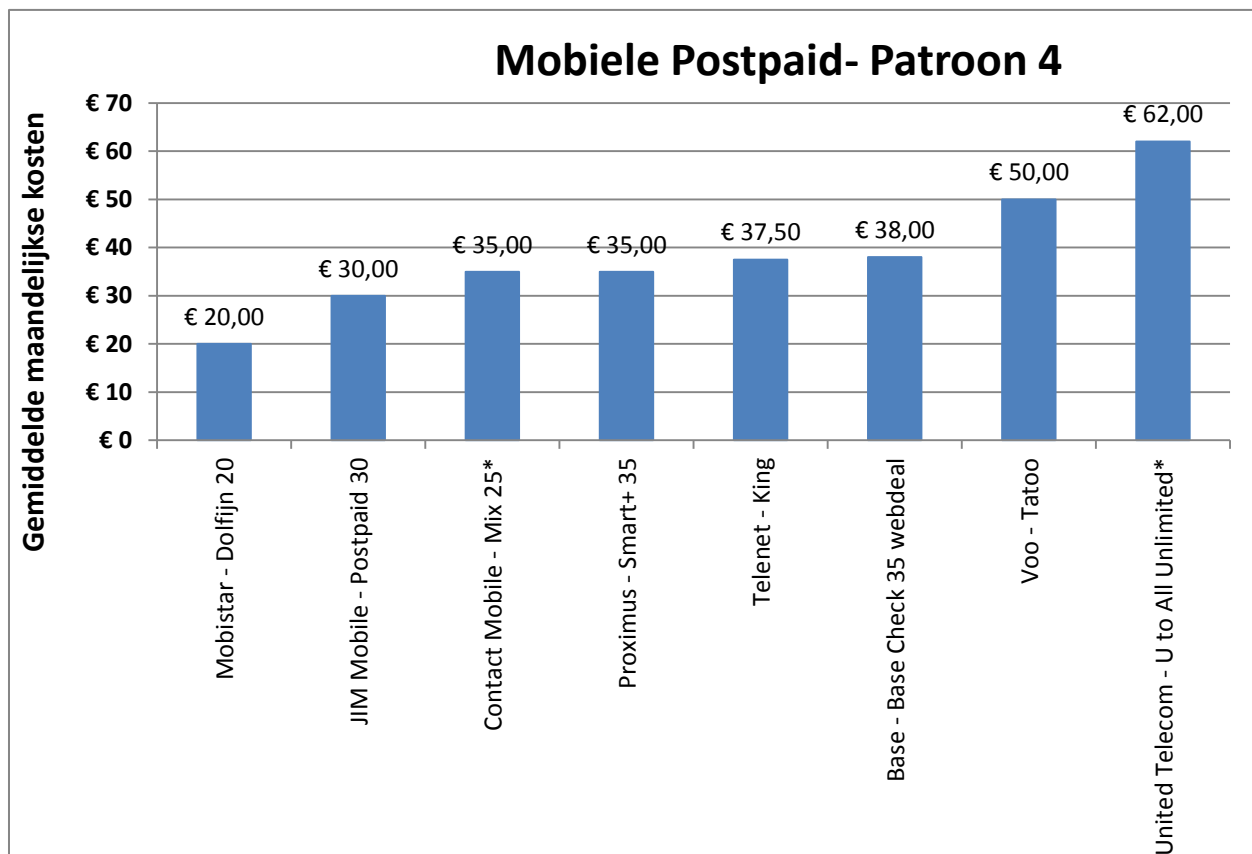
- "Allo RTL - Access 5" met de optie "300 SMS",
- "Billi - Crazy Call Small" met de opties "Extra Pack SMS 200" en "Data Light 100 MB",
- "SudPresse - Le 19 (lignes fixes et appels illimités)" met de optie "Forfait 200 SMS"

1.1.4 Patroon 4: Gebruik van de smartphone postpaid

1.1.4.1. Hoe wordt het patroon gedefinieerd?

Patroon 4: Gebruik van de smartphone: 300 minuten oproepen, 5.000 sms'en, 1 GB data							
		Aantal minuten	Piekuren	Daluren	Duur van een oproep	Sms	Gegevens
Bestemming			50%	50%	2 minuten	5.000	1 GB
50%	On-net	150 minuten.	75 minuten	75 minuten			
50%	Off-net	150 minuten.	75 minuten	75 minuten			
Totaal		300 minuten	150 minuten	150 minuten			

1.1.4.2. Het resultaat van de vergelijking



De tariefplannen met een asterisk na de naam zijn plannen waarvoor een optie werd geactiveerd voor het bestudeerde verbruikspatroon. In dit bepaalde patroon zijn de betrokken plannen de volgende:

- "Contact Mobile - Mix 25" met de optie "Surf Medium 1 GB"
- "United Telecom - U to All Unlimited" met de opties "Pack 1000 SMS" en "Pack 2000 SMS"

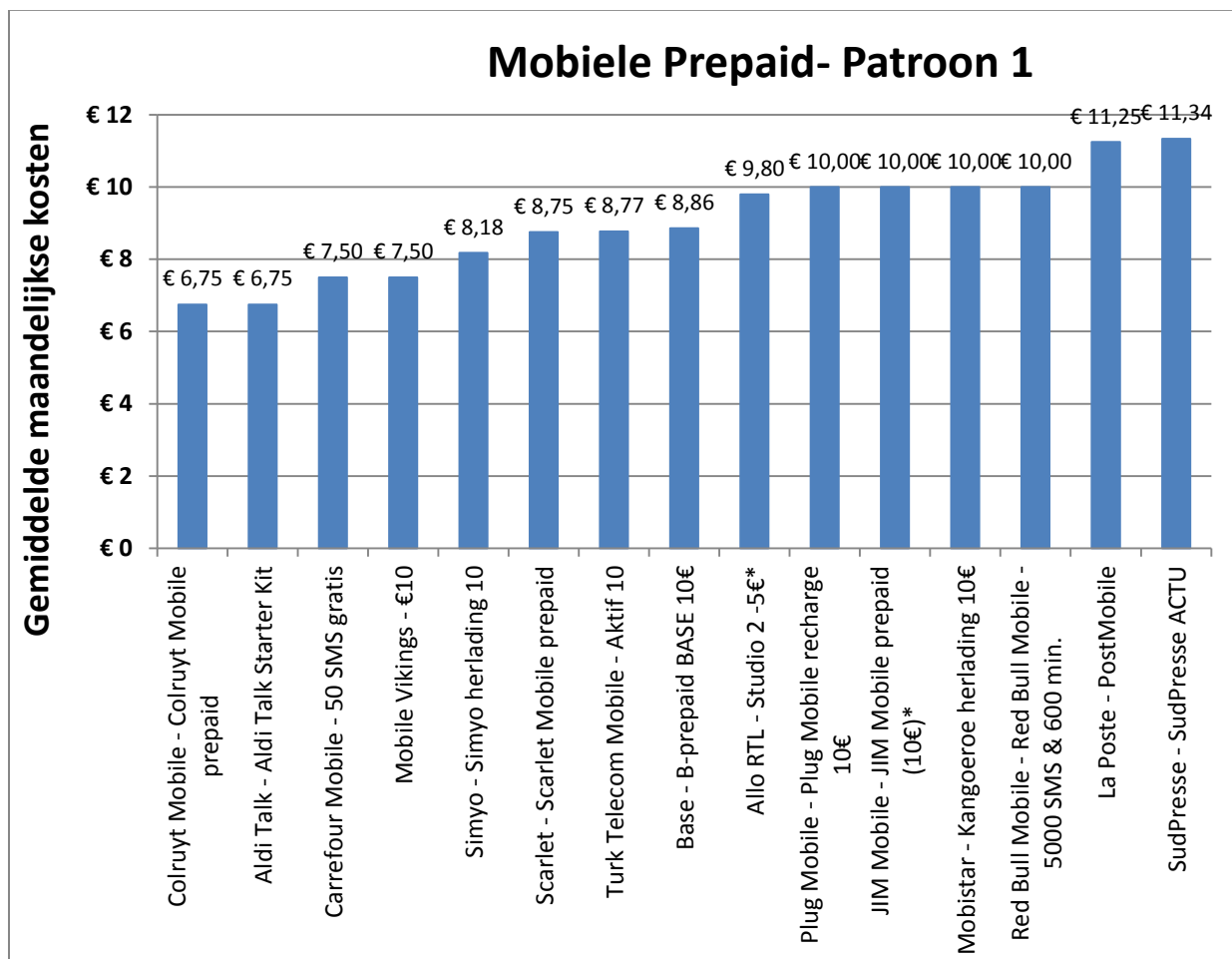
1.2. Mobiele telefonie prepaid

1.2.1. Patroon 1: Laag verbruik prepaid

1.2.1.1. Hoe wordt het patroon gedefinieerd?

Patroon 1: Laag verbruik prepaid: 50 belminuten, 50 sms'en						
		Aantal minuten	Piekuren	Daluren	Duur van een oproep	Sms
Bestemming			50%	50%	2 minuten	50
50%	On-net	25 minuten	12,5 minuten	12,5 minuten		
50%	Off-net	25 minuten	12,5 minuten	12,5 minuten		
Totaal		50 minuten	25 minuten	25 minuten		

1.2.1.2. Het resultaat van de vergelijking



De tariefplannen met een asterisk na de naam zijn plannen waarvoor een optie werd geactiveerd voor het bestudeerde verbruikspatroon. In dit bepaalde patroon zijn de betrokken plannen de volgende:

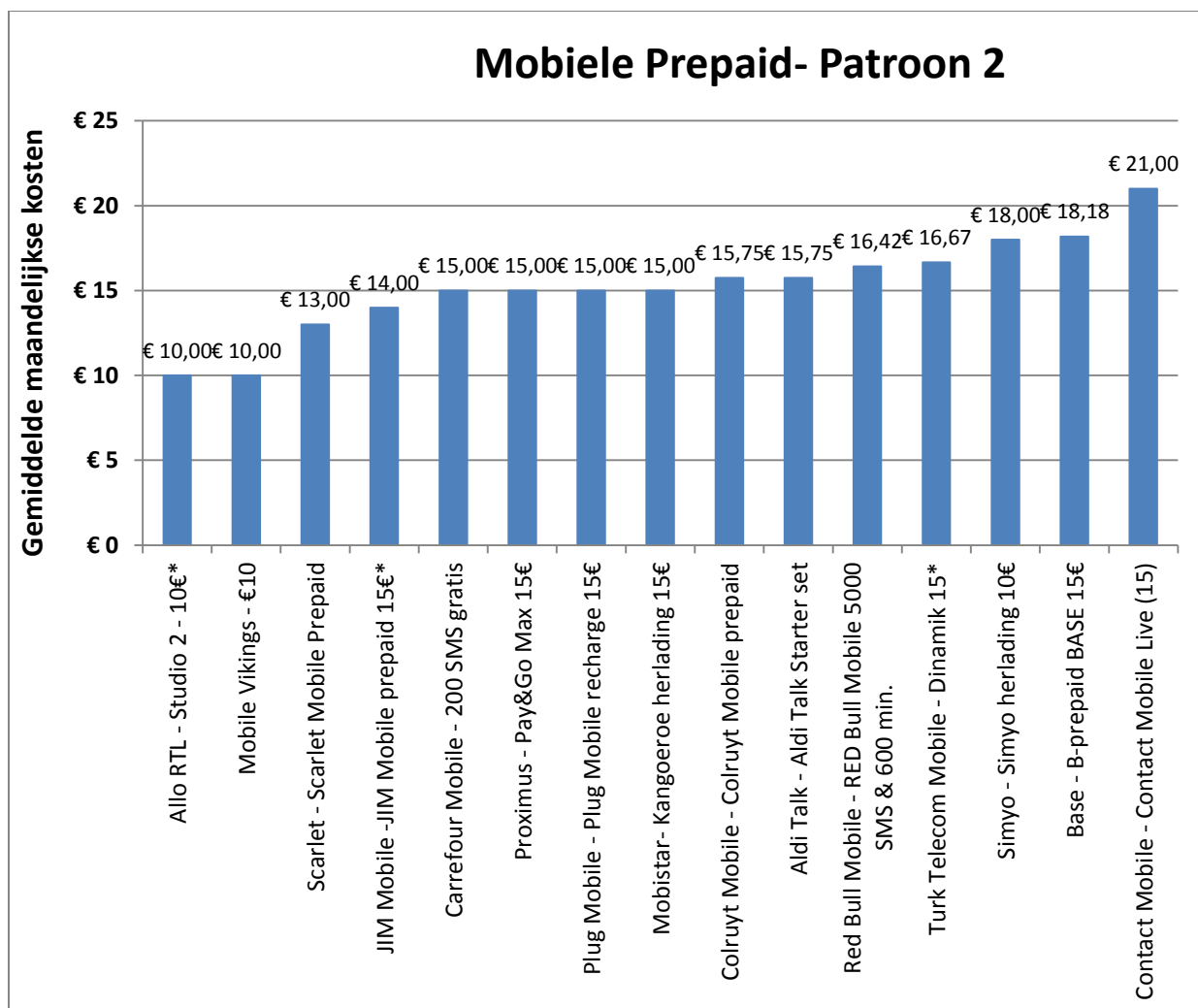
- "Allo RTL - Studio 2 -5€" met de optie "Option minutes vers tous les réseaux"
- "JIM Mobile - JIM Mobile prepaid (10€)" met 2 X de optie "Forfait de 25 minutes vers tous les réseaux en Belgique"

1.2.2 Patroon 2: Gemiddeld gebruik prepaid

1.2.2.1. Hoe wordt het patroon gedefinieerd?

Patroon 2: Gemiddeld verbruik prepaid: 100 belminuten, 150 sms'en						
		Aantal minuten	Piekuren	Daluren	Duur van een oproep	Sms
Bestemming			50%	50%	2 minuten	150
50%	On-net	50 minuten	25 minuten	25 minuten		
50%	Off-net	50 minuten	25 minuten	25 minuten		
Totaal		100 minuten	50 minuten	50 minuten		

1.2.2.2. Het resultaat van de vergelijking



De tariefplannen met een asterisk na de naam zijn plannen waarvoor een optie werd geactiveerd voor het bestudeerde verbruikspatroon. In dit bepaalde patroon zijn de betrokken plannen de volgende:

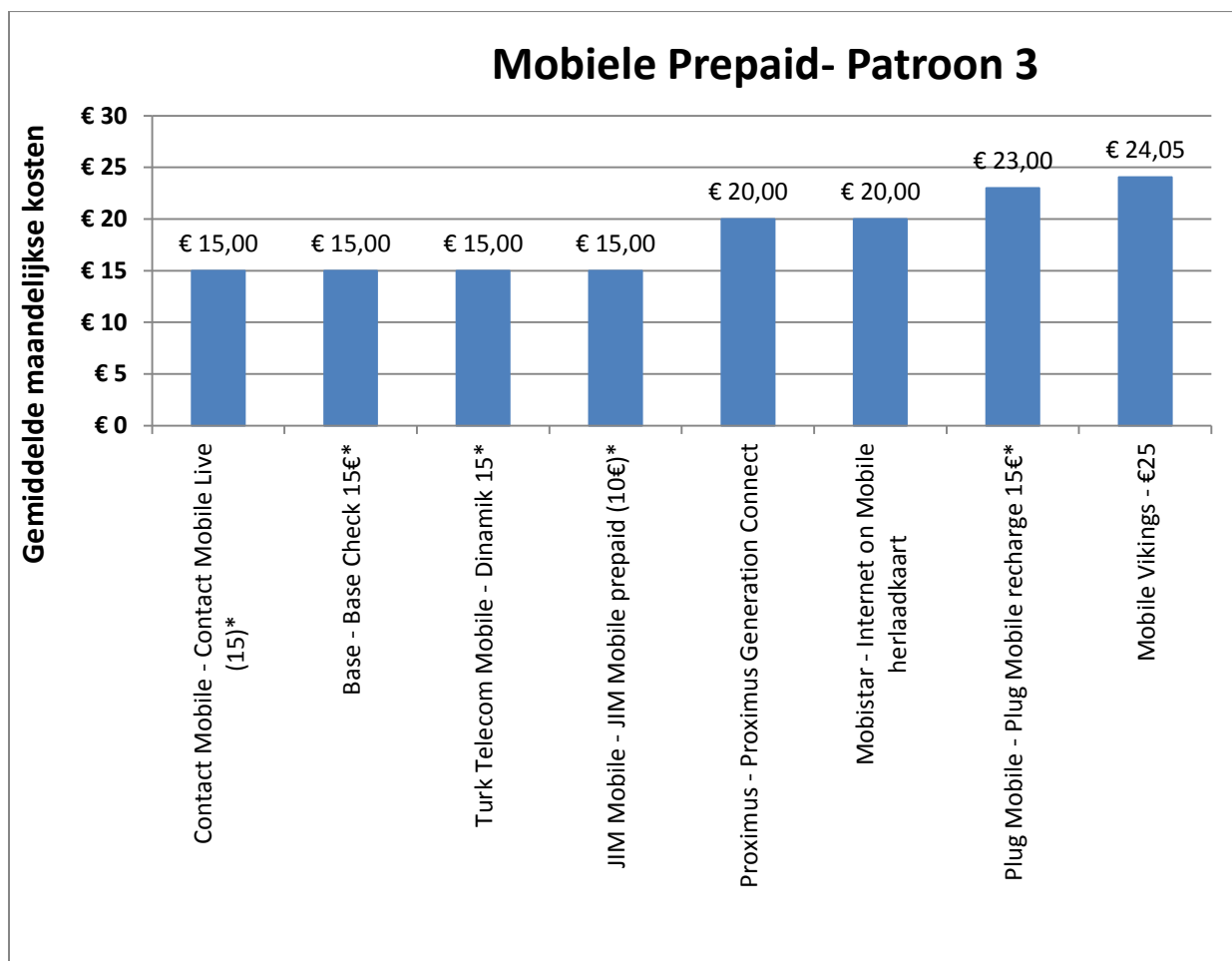
- "Allo RTL - Studio 2 -10€" met de opties "300 SMS" en "Option minutes vers tous les réseaux",
- "JIM Mobile - JIM Mobile prepaid 15€" met de optie "Forfait de 60 minutes vers tous les réseaux en Belgique"
- "Turk telecom Mobile – Dinamik 15" met 3 X de optie "Ritmiik"

1.2.3. Patroon 3: Smartphone jongeren prepaid

1.2.3.1. Hoe wordt het patroon gedefinieerd?

Patroon 3: Smartphone jongeren: 20 belminuten, 5.000 sms'en, 1 GB data							
		Aantal minuten	Piekuren	Daluren	Duur van een oproep	Sms	Gegevens
Bestemming			50%	50%	2 minuten	5.000	1GB
50%	On-net	10 minuten	5 minuten	5 minuten			
50%	Off-net	10 minuten	5 minuten	5 minuten			
Totaal		20 minuten	20 minuten	10 minuten			

1.2.3.2. Het resultaat van de vergelijking



De tariefplannen met een asterisk na de naam zijn plannen waarvoor een optie werd geactiveerd voor het bestudeerde verbruikspatroon. In dit bepaalde patroon zijn de betrokken plannen de volgende:

- "Contact Mobile - Contact Monile Live (15)" met de optie "Surf Medium 1 GB"
- "Base - Base Check 15€" met de optie "Mobile surf & mail 10"
- "Turk Telecom Mobile - Dinamik 15" met de opties "SUPERINTERNET" en "RITMIIK"
- "JIM Mobile - JIM Mobile prepaid (10€)" met 2 X de optie "Bundle 500 MB" en de optie "Forfait de 25 minutes vers tous les réseaux en Belgique"
- "Plug Mobile - Plug Mobile recharge 15€" met 2 X de optie "Recharge de surf 500 MB"

2. Vaste telefonie

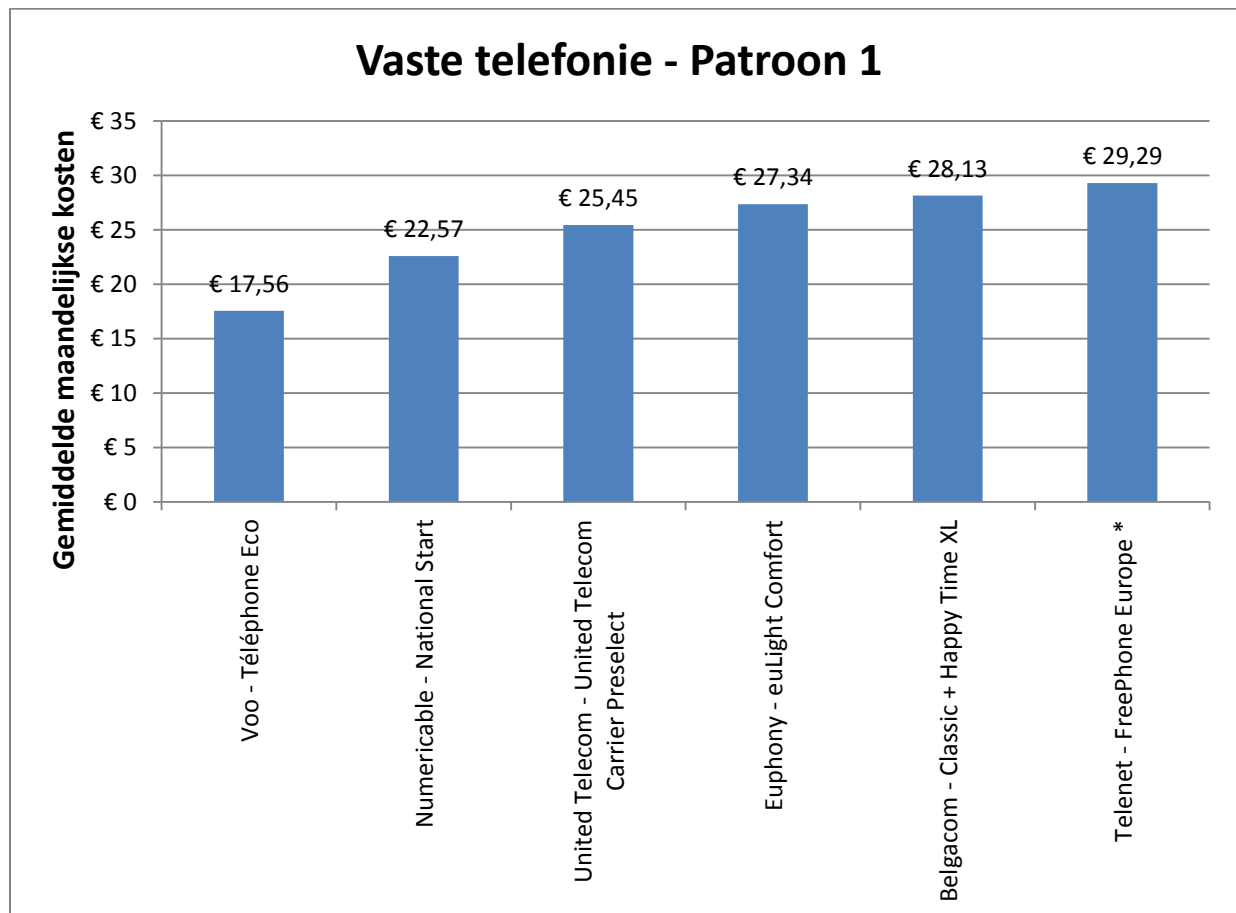
33. In het kader van deze vergelijking werden vijf patronen van vaste telefonie gedefinieerd: 1 patroon van laag verbruik (dat overeenstemt met 25 oproepen per maand), 2 patronen van gemiddeld verbruik (die overeenstemmen met 70 oproepen per maand) en 2 patronen met hoog verbruik (die overeenstemmen met 120 oproepen per maand). Voor de patronen met gemiddeld en hoog verbruik wordt de vergelijking uitgevoerd voor eenzelfde verbruik naargelang van de uren waarop de oproepen werden gemaakt:
- ofwel hoofdzakelijk tijdens daluren, namelijk op weekavonden en tijdens het weekend,
 - ofwel hoofdzakelijk tijdens piekuren, namelijk overdag tijdens de week.
34. Er werden ook twee hypothesen uitgewerkt over de verdeling van de oproepen naar de vaste toestellen en de mobiele toestellen. De gemiddelde duur van een oproep naar een vaste post wordt geschat op 5 minuten terwijl de gemiddelde duur van een oproep naar een mobiel toestel wordt geschat op 2 minuten.
35. Zoals in het geval van mobiele telefonie wordt de naam van deze plannen gevolgd door een asterisk indien add-ons werden geactiveerd voor bepaalde plannen, en wordt deze ook vermeld onder de figuur met het detail van de optie die werd geactiveerd om te beantwoorden aan dit patroon.
36. De tarieven voor de internationale oproepen worden niet in overweging genomen in deze vergelijking.
37. Aangezien de plannen voor vaste telefonie van het type VoIP (= Voice over IP) momenteel niet kunnen worden ingevoerd in het tariefvergelijkingsprogramma, worden deze niet in beschouwing genomen in deze vergelijking.

2.1 Patroon 1: Laag verbruik

2.1.1. Hoe wordt het patroon gedefinieerd?

Patroon 1: Laag verbruik (25 oproepen)					
	Bestemming	Aantal oproepen	Piekuren	Daluren weekend	Duur van een oproep
60%	Vast	15	40%	60%	5
40%	Mobiel	10	55%	45%	2

2.1.2. Het resultaat van de vergelijking



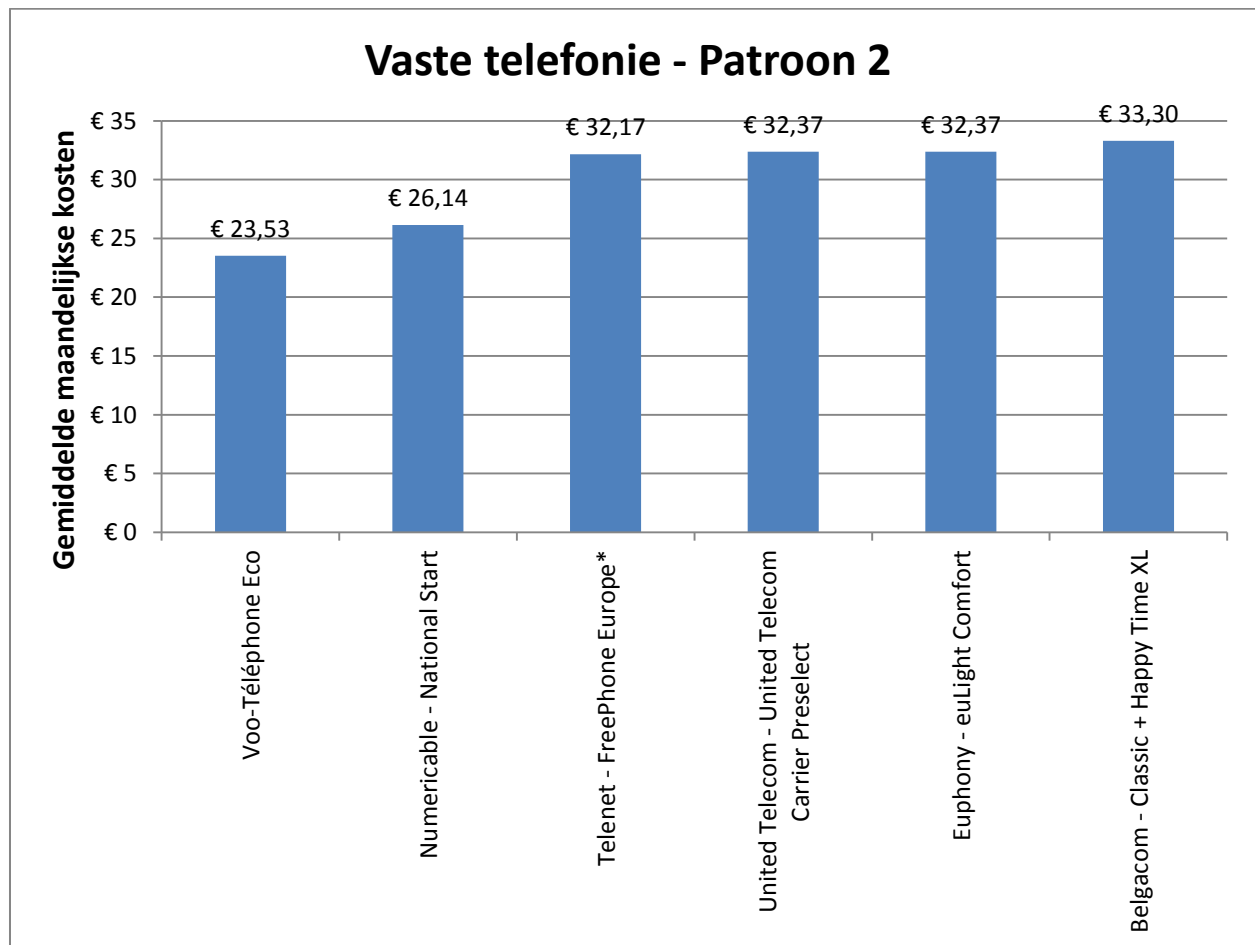
De tariefplannen met een asterisk na de naam zijn plannen waarvoor een optie werd geactiveerd voor het bestudeerde verbruikspatroon. In dit bepaalde patroon is het enige betrokken plan "Telenet - FreePhone Europe" met de optie "FreePhone Mobile"

2.2. Patroon 2: Gemiddeld verbruik, daluren en weekend

2.2.1. Hoe wordt het patroon gedefinieerd?

Patroon 2: Gemiddeld verbruik, daluren en tijdens het weekend (70 oproepen)					
	Bestemming	Aantal oproepen	Piekuren	Daluren weekend	Duur van een oproep
75%	Vast	53	30%	70%	5
25%	Mobiel	17	35%	65%	2

2.2.2. Het resultaat van de vergelijking



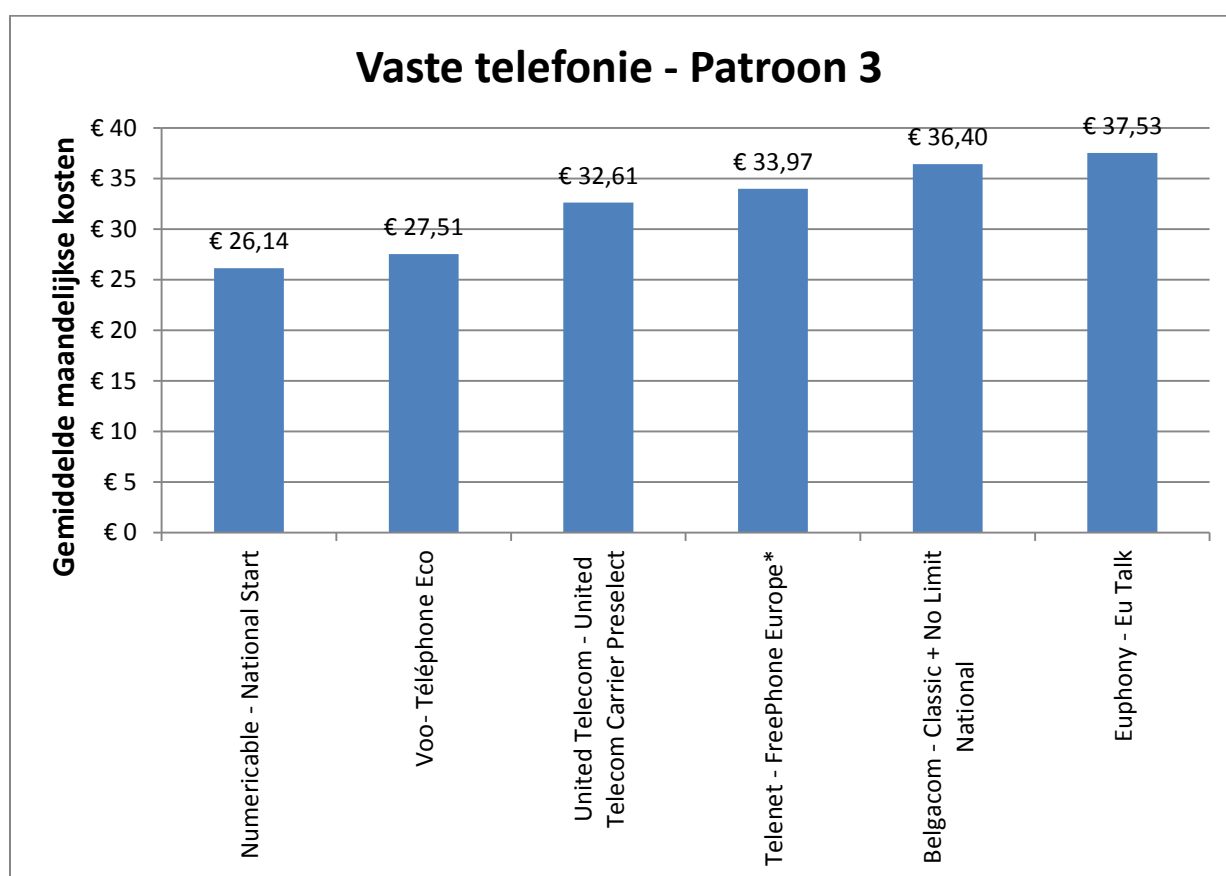
De tariefplannen met een asterisk na de naam zijn plannen waarvoor een optie werd geactiveerd voor het bestudeerde verbruikspatroon. In dit bepaalde patroon is het enige betrokken plan "Telenet - FreePhone Europe" met de optie "FreePhone Mobile"

2.3. Patroon 3: Gemiddeld verbruik, overdag tijdens de week

2.3.1. Hoe wordt het patroon gedefinieerd?

Patroon 3: Gemiddeld verbruik, hoofdzakelijk overdag tijdens de week (70 oproepen)					
	Bestemming	Aantal oproepen	Piekuren	Daluren weekend	Duur van een oproep
75%	Vast	53	60%	40%	5
25%	Mobiel	17	60%	40%	2

2.3.2. Het resultaat van de vergelijking



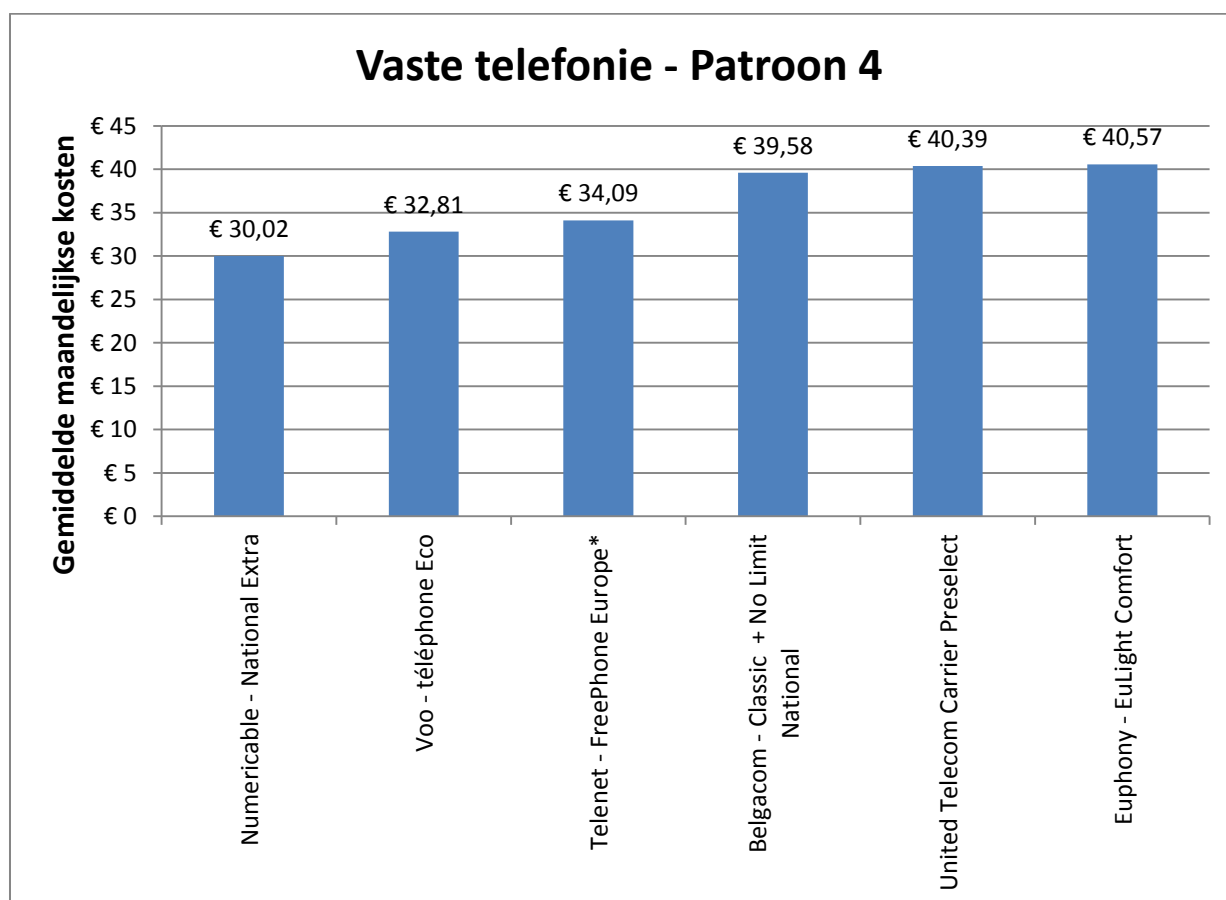
De tariefplannen met een asterisk na de naam zijn plannen waarvoor een optie werd geactiveerd voor het bestudeerde verbruikspatroon. In dit bepaalde patroon is het enige betrokken plan "Telenet - FreePhone Europe" met de optie "FreePhone Mobile"

2.4. Patroon 4: Hoog verbruik, daluren en weekend

2.4.1. Hoe wordt het patroon gedefinieerd?

Patroon 4: Hoog verbruik, daluren en tijdens het weekend (120 oproepen)					
	Bestemming	Aantal oproepen	Piekuren	Daluren weekend	Duur van een oproep
75%	Vast	90	30%	70%	5
25%	Mobiel	30	35%	65%	2

2.4.2. Het resultaat van de vergelijking



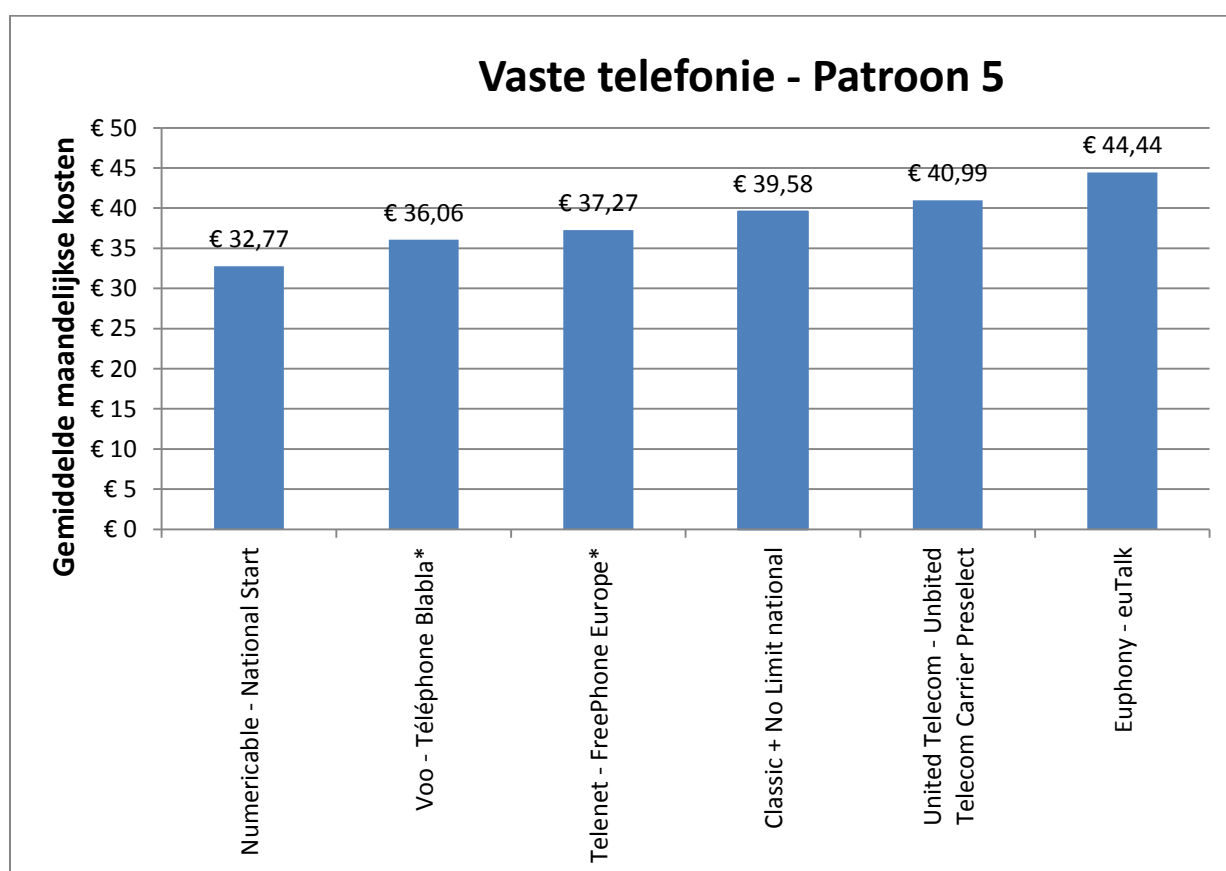
De tariefplannen met een asterisk na de naam zijn plannen waarvoor een optie werd geactiveerd voor het bestudeerde verbruikspatroon. In dit bepaalde patroon is het betrokken plan: "Telenet - FreePhone Europe" met de optie "FreePhone Mobile"

2.5. Patroon 5: Hoog verbruik, overdag tijdens de week

2.5.1. Hoe wordt het patroon gedefinieerd?

Patroon 5: Hoog verbruik, hoofdzakelijk overdag tijdens de week (120 oproepen)					
	Bestemming	Aantal oproepen	Piekuren	Daluren weekend	Duur van een oproep
75%	Vast	90	60%	40%	5
25%	Mobiel	30	60%	40%	2

2.5.2. Het resultaat van de vergelijking



De tariefplannen met een asterisk na de naam zijn plannen waarvoor een optie werd geactiveerd voor het bestudeerde verbruikspatroon. In dit bepaalde patroon zijn de betrokken plannen de volgende:

- "Voo- Téléphone Blabla" met de optie "Option Fixe à Mobile"
- "Telenet - FreePhone Europe" met de opties:
 - o "FreePhone Mobile"
 - o "Anytime"

3. Vast internet (postpaid)

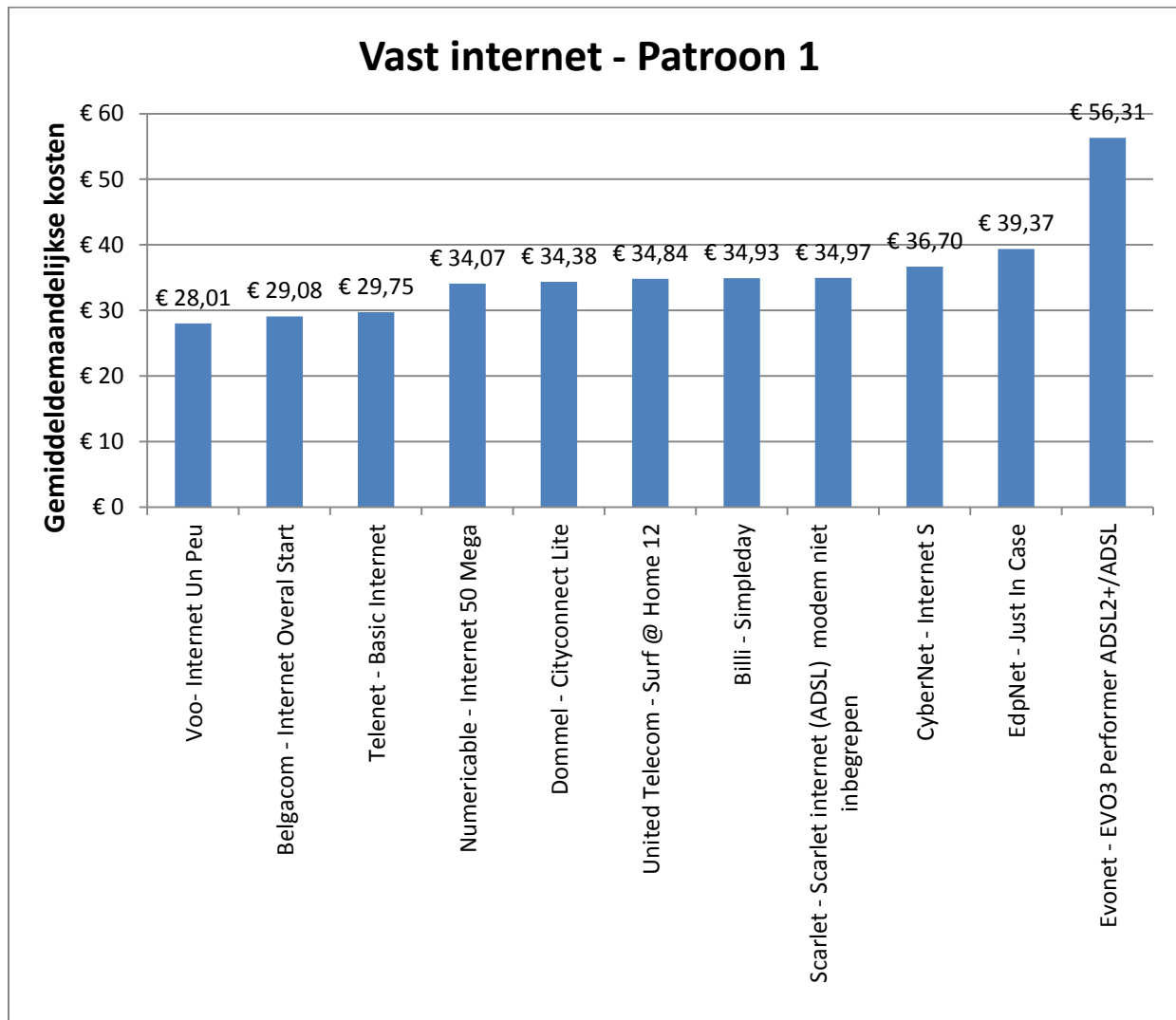
38. In het kader van deze vergelijking werden vier patronen gedefinieerd voor breedbandtoegang op basis van de vereisten van de gebruiker inzake snelheid en volume.
39. De verschillende bestudeerde patronen zijn de volgende: het eerste patroon vergt geen enkele bijzondere specificatie, het tweede patroon specificeert dat de gevraagde snelheid ten minste gelijk moet zijn aan 20 Mbps en het minimumvolume 50 GB. Het derde patroon koppelt een minimumsnelheid van 50 Mbps aan een minimumvolume van 50 GB. Het laatste patroon eist een minimumsnelheid van 100 Mbps en een minimumvolume van 100 GB.
40. Voor de breedbandinternettoegangsproducten werd enkel rekening gehouden met de nominale snelheden die de verschillende operatoren hebben opgegeven. De resultaten voorgesteld in deze vergelijking oordelen geenszins over de werkelijke snelheden die de gebruikers kunnen genieten in de praktijk bij verschillende toegangsleveranciers.
41. De aandacht wordt gevestigd op het feit dat de werkelijke snelheid voor transmissie van data die een klant in de praktijk geniet, soms mettertijd kan schommelen en in sommige gevallen aanzienlijk lager kan liggen dan de maximumsnelheid die de operator voor toegang tot breedbandinternet heeft geadverteerd. De werkelijke snelheid kan worden beïnvloed door diverse factoren zoals de kwaliteit van de aansluitingskabel, de afstand tussen het aansluitingspunt en de elektronische apparatuur van de operator, het aantal gebruikers die tegelijk surfen op internet in de buurt van de klant, de interne bekabeling van de woning, het gebruikte IT-materiaal, enz. De gebruikers worden verzocht om zich te richten tot de operator van hun keuze om zich, voor ondertekening van het contract, te vergewissen van de werkelijke snelheden die ze zullen kunnen krijgen. De operator is immers verplicht om in het contract informatie over de werkelijke transmissiesnelheid en -volume op te nemen.
42. Wat betreft breedbandtoegang maken enkel de postpaidplannen voor vast internet het voorwerp uit van deze nationale vergelijking.

3.1. Patroon 1: Laag verbruik

3.1.1. Hoe wordt het patroon gedefinieerd?

Patroon 1: Laag verbruik	Geen enkele vereiste
Basisaanbiedingen	

3.1.2. Het resultaat van de vergelijking

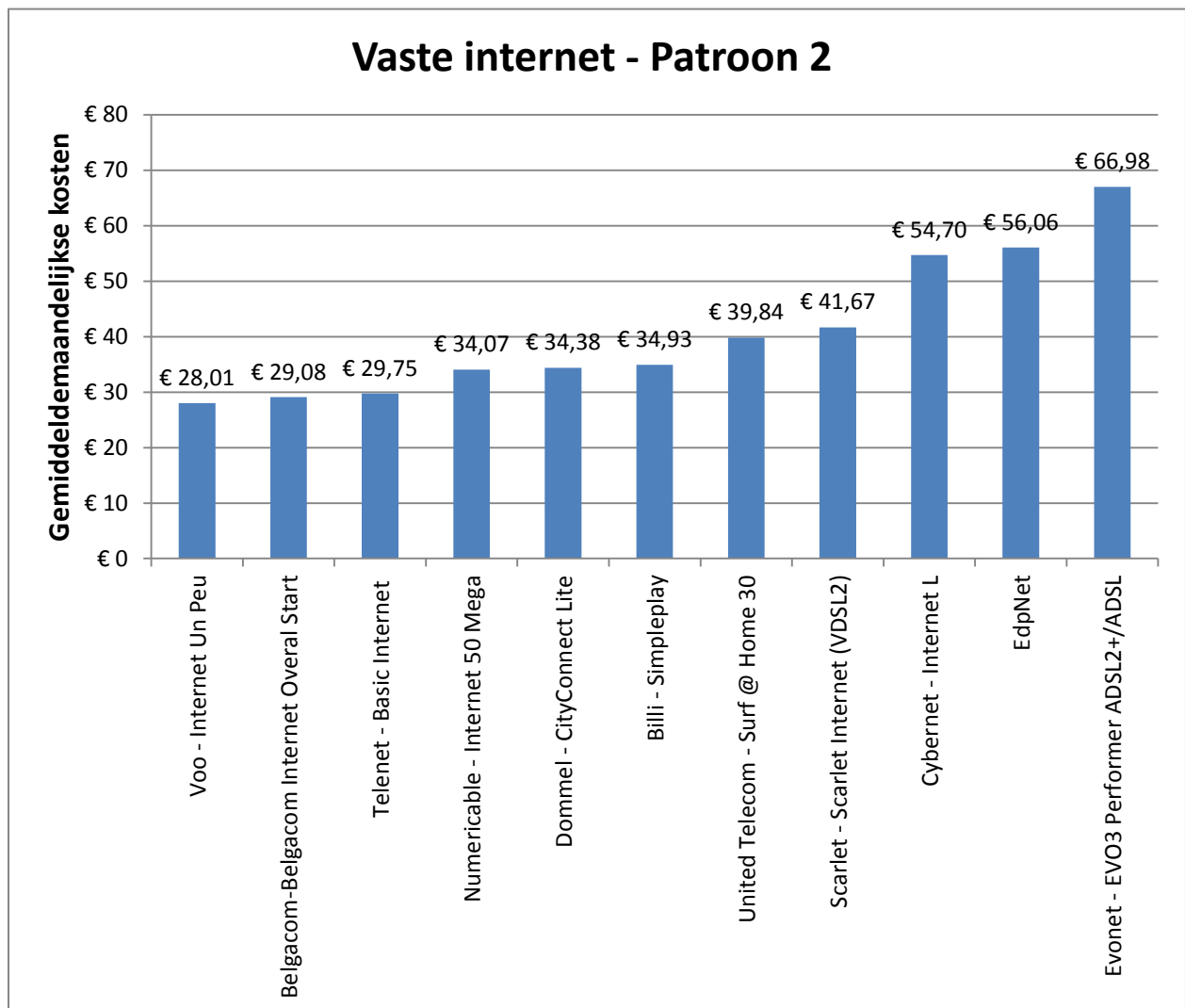


3.2. Patroon 2: Gemiddeld verbruik "met lage eisen inzake snelheid"

3.2.1. Hoe wordt het patroon gedefinieerd?

Patroon 2: Gemiddeld verbruik	Minimumsnelheid van 20 Mbps Minimumvolume van 50 GB
Aanbiedingen bestemd voor eindgebruikers die een gemiddeld internetverbruik hebben	

3.2.2. Het resultaat van de vergelijking

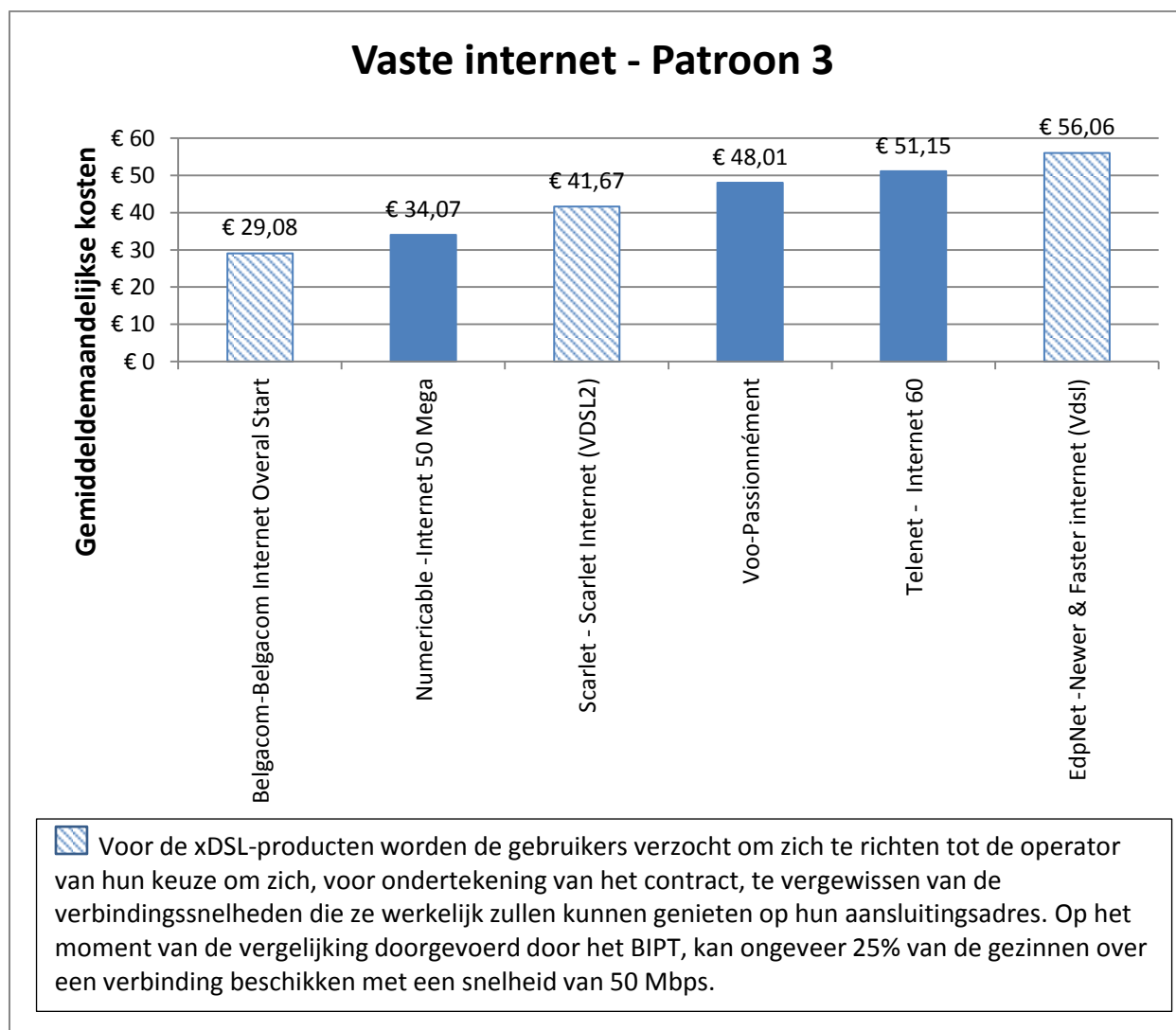


3.3. Patroon 3: Gemiddeld verbruik "met hoge eisen inzake snelheid"

3.3.1. Hoe wordt het patroon gedefinieerd?

Patroon 3: Gemiddeld verbruik	Minimumsnelheid van 50 Mbps Minimumvolume van 50 GB
Aanbiedingen bestemd voor eindgebruikers die een gemiddeld internetverbruik hebben met een reeds hoge snelheid	

3.3.2. Het resultaat van de vergelijking⁸



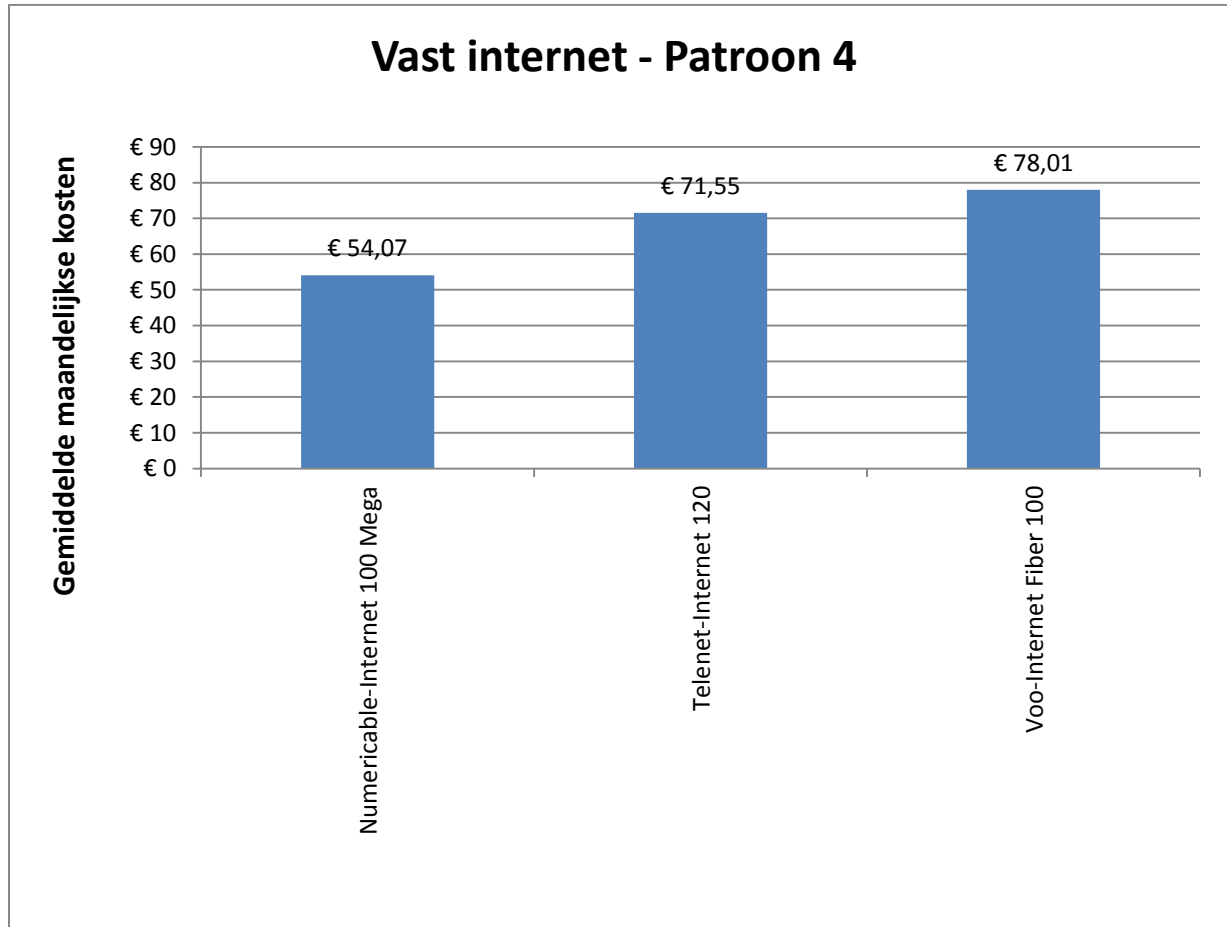
⁸ Voor de xDSL-producten worden de gebruikers verzocht om zich te richten tot de operator van hun keuze om zich, voor ondertekening van het contract, te vergewissen van de verbindingssnelheden die ze werkelijk zullen kunnen genieten op hun aansluitingsadres. Op het moment van de vergelijking doorgevoerd door het BIPT, kan ongeveer 25% van de gezinnen over een verbinding beschikken met een snelheid van 50 Mbps.

3.4 Patroon 4: Hoog verbruik

3.4.1. Hoe wordt het patroon gedefinieerd?

Patroon 4: Hoog verbruik	Minimumsnelheid van 100 Mbps Minimumvolume van 100 GB
Aanbiedingen met de hoogste snelheid op de markt bestemd voor de gebruikers die intensief gebruik maken van internet	

3.4.2. Het resultaat van de vergelijking



4. Triple play pack - vast

43. In het geval van de packs, wordt er net zoals in het tariefvergelijkingsprogramma, enkel rekening gehouden met de gecombineerde producten die werkelijk door de operatoren worden verkocht als een pack, waarmee wordt bedoeld dat ze duidelijk commercieel omschreven worden als gecombineerd product (of "pack") op de website van de operator. Op gelijke wijze wordt de mogelijkheid om eventueel producten van verschillende aanbieders te combineren ("mix"), uitgesloten van de analyse.

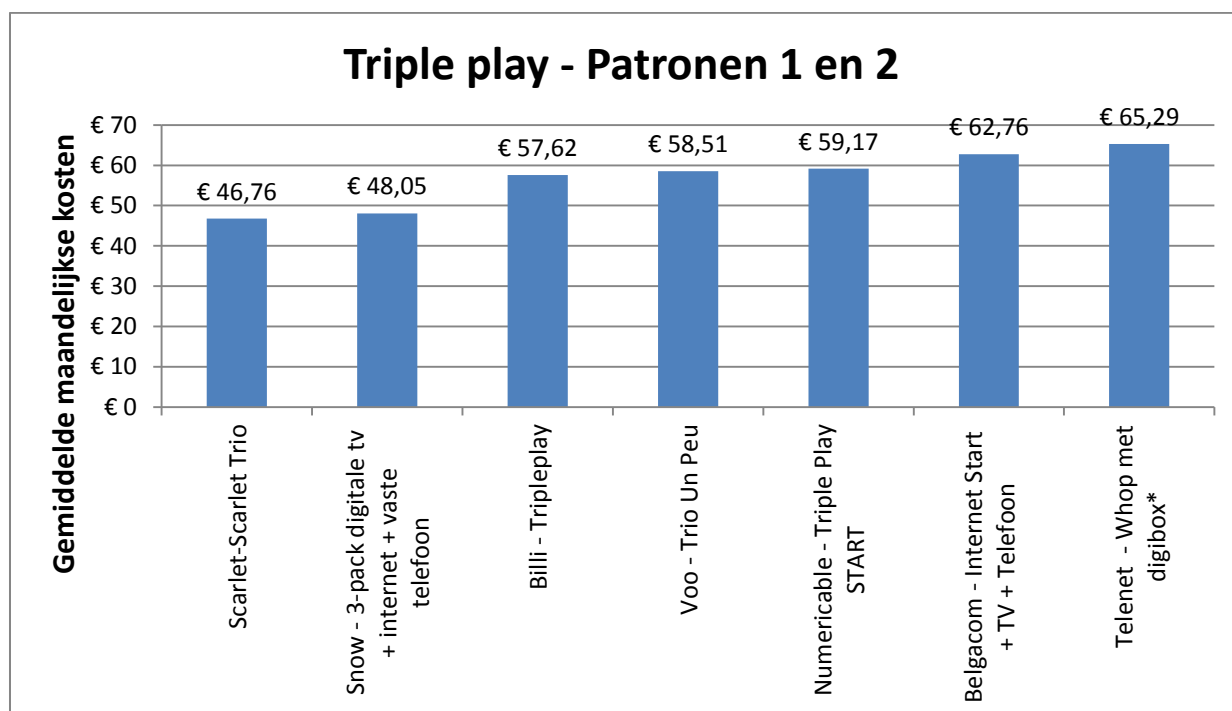
4.1 Patronen 1 en 2: zwak tot gemiddeld verbruik

4.1.1. Hoe wordt het patroon gedefinieerd?

Deel vaste telefonie van het pack: Laag verbruik (25 oproepen)					
	Bestemming	Aantal oproepen	Piekuren	Daluren weekend	Duur van een oproep
60%	Vast	15	40%	60%	5
40%	Mobiel	10	55%	45%	2
Deel vast internet van het pack: Basisaanbod					
Geen enkele vereiste					
Deel tv van het pack					
Geen enkele vereiste					

Deel vaste telefonie van het pack: Laag verbruik (25 oproepen)					
	Bestemming	Aantal oproepen	Piekuren	Daluren weekend	Duur van een oproep
60%	Vast	15	40%	60%	5
40%	Mobiel	10	55%	45%	2
Deel vast internet van het pack: Gemiddeld laag aanbod			Minimumsnelheid van 20 Mbps Minimumvolume van 50 GB		
Aanbiedingen bestemd voor eindgebruikers die een gemiddeld internetverbruik hebben					
Deel tv van het pack					
Geen enkele vereiste					

4.1.2. Het resultaat van de vergelijking



De tariefplannen met een asterisk na de naam zijn plannen waarvoor een tariefoptie werd geactiveerd om te beantwoorden aan het bestudeerde verbruikspatroon. Het plan "Telenet – Whop avec digibox" werd vervolledigd door de optie "FreePhone Mobile 24" om zo goed mogelijk te kunnen beantwoorden aan dit gebruikspatroon.

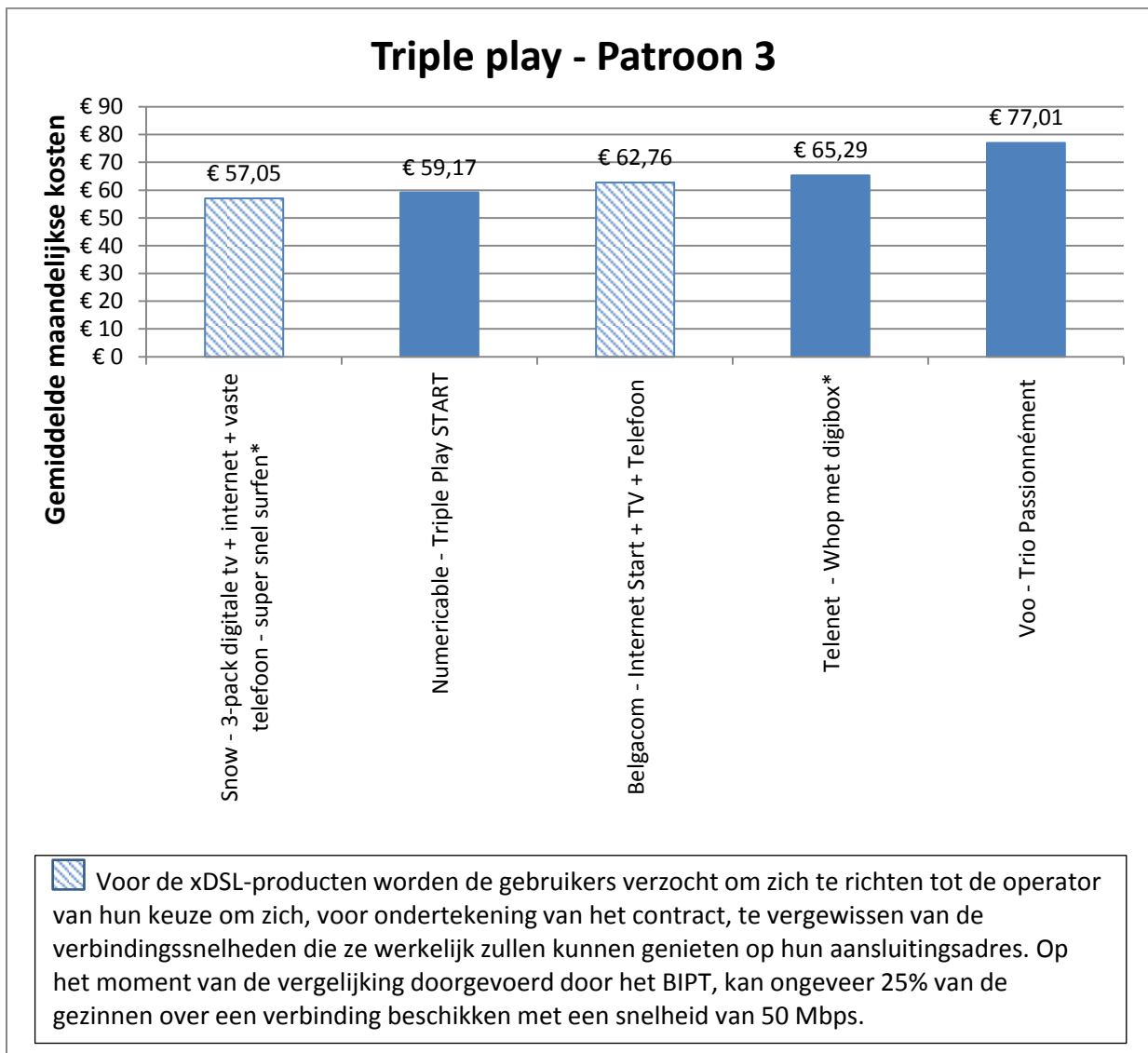
4.2 Patroon 3: "Gemiddeld hoog" verbruik⁹

4.2.1 Hoe wordt het patroon omschreven?

Deel vaste telefonie van het pack: Laag verbruik (25 oproepen)					
	Bestemming	Aantal oproepen	Piekuren	Daluren weekend	Duur van een oproep
60%	Vast	15	40%	60%	5
40%	Mobiel	10	55%	45%	2
Deel vast internet van het pack: Gemiddeld hoog verbruik			Minimumsnelheid van 50 Mbps Minimumvolume van 50 GB		
Aanbiedingen bestemd voor eindgebruikers die een gemiddeld internetverbruik hebben					
Deel tv van het pack					
Geen enkele vereiste					

⁹ Voor de xDSL-producten worden de gebruikers verzocht om zich te richten tot de operator van hun keuze om zich, voor ondertekening van het contract, te vergewissen van de verbindingssnelheden die ze werkelijk zullen kunnen genieten op hun aansluitingsadres. Op het moment van de vergelijking doorgevoerd door het BIPT, kan ongeveer 25% van de gezinnen over een verbinding beschikken met een snelheid van 50 Mbps.

4.2.2. Het resultaat van de vergelijking



De tariefplannen met een asterisk na de naam zijn plannen waarvoor een optie werd geactiveerd voor het bestudeerde verbruikspatroon. In dit bepaalde patroon zijn de enige betrokken plannen de volgende:

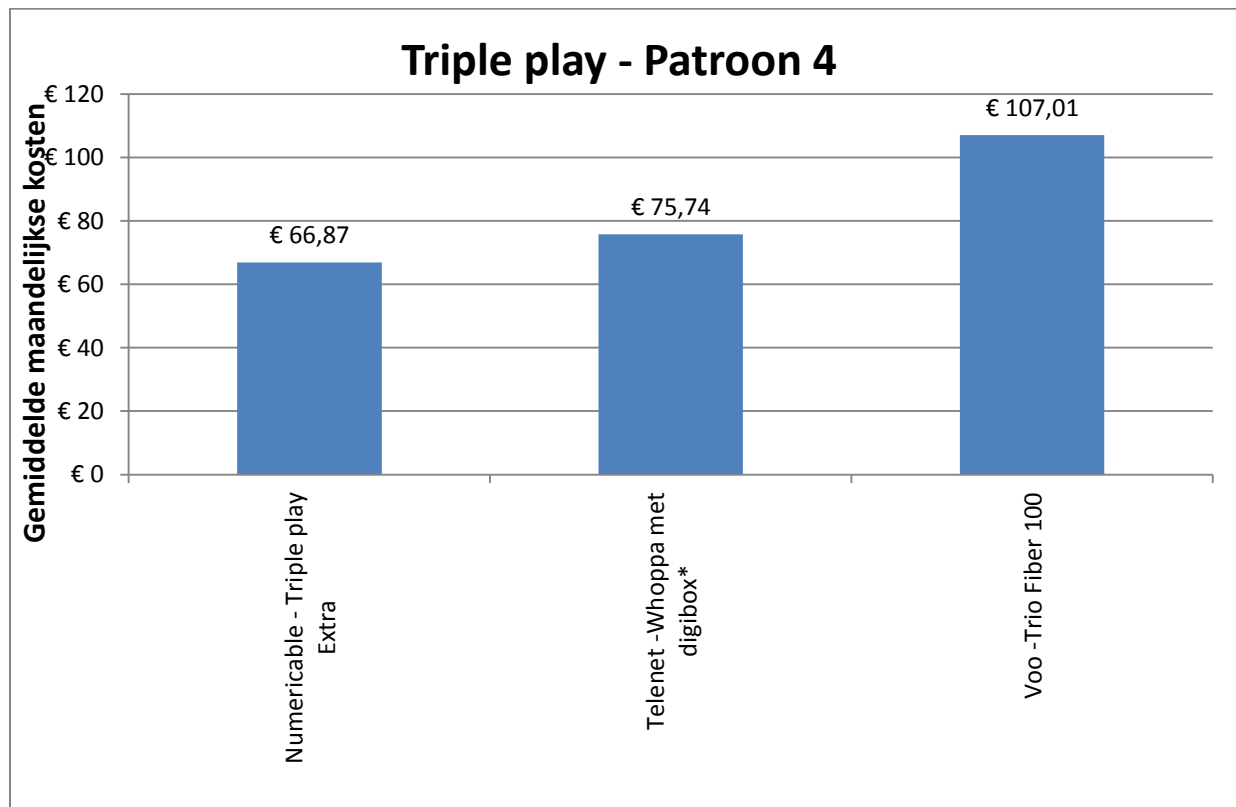
- "Snow" met de upgrade "surf ultra rapide"
- "Telenet – Whop avec digibox" met de optie "FreePhone Mobile 24"

4.3 Patroon 4: Hoog verbruik

4.3.1 Hoe wordt het patroon omschreven?

Deel vaste telefonie van het pack: Laag verbruik (25 oproepen)					
	Bestemming	Aantal oproepen	Piekuren	Daluren weekend	Duur van een oproep
60%	Vast	15	40%	60%	5
40%	Mobiel	10	55%	45%	2
Deel vast internet van het pack: Hoog verbruik			Minimumsnelheid van 100 Mbps Minimumvolume van 100 GB		
Aanbiedingen met de hoogste snelheid op de bestudeerde markt bestemd voor de gebruikers die intensief gebruik maken van internet					
Deel tv van het pack					
Geen enkele vereiste					

4.3.2. Het resultaat van de vergelijking



De tariefplannen met een asterisk na de naam zijn plannen waarvoor een optie werd geactiveerd voor het bestudeerde verbruikspatroon. In dit bepaalde patroon is het enige betrokken plan "Telenet - Whop avec digibox" met de optie "FreePhone Mobile 24"