



B I P T

**BELGISCH INSTITUUT VOOR POSTDIENSTEN
EN TELECOMMUNICATIE**

**BESLUIT VAN DE RAAD VAN HET BIPT VAN 16 AUGUSTUS 2016
BETREFFENDE DE INFORMATIE DIE OPERATOREN AAN CONSUMENTEN
BEZORGEN OVER HUN GEBRUIKSPROFIEL
(publieke versie)**

INHOUDSOPGAVE

1. Ter inleiding.....	3
2. Juridische context.....	3
3. Doelstelling van dit besluit.....	4
4. Procedure.....	5
5. Informatie die de operatoren ter beschikking moeten stellen	5
5.1. ALGEMENE PRINCIPES.....	5
5.2. TE VERSTREKKEN INFORMATIE	6
6. Datum van inwerkingtreding en eventuele aanpassingen	7
7. Kennisgeving en publicatie van het besluit.....	7
8. Beroepsmogelijkheden.....	8
Bijlage : reacties van de operatoren en de antwoorden van het BIPT.....	9

1. Ter inleiding

1. Dit besluit vervangt het besluit van de Raad van het BIPT van 14 oktober 2009 betreffende de beschikbaarstelling van informatie waarmee de consumenten een onafhankelijk oordeel kunnen vormen over de kosten van alternatieve gebruiksplannen¹ (hierna “het besluit van 14 oktober 2009” genoemd).
2. Dit besluit verplicht operatoren om in de klantzone consumenten met een postpaid abonnement op de hoogte te brengen van hun gebruikspatroon. Aan de hand van deze informatie kunnen de consumenten dan op een nuttige manier gebruik maken van het tariefvergelijgingsprogramma www.bestetarief.be (de “tariefsimulator”).
3. Dit besluit is van toepassing op de operatoren die krachtens artikel 111, § 3, wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie (hierna genoemd “WEC”) en het ministerieel besluit van 30 augustus 2006 tot vaststelling van het kader voor de invoering van een computerprogramma waarmee het voordeligste aanbod van elektronische communicatiediensten kan worden bepaald (hierna “het besluit van 30 augustus 2006” genoemd), hun medewerking moeten verlenen aan het tariefvergelijgingsprogramma van het BIPT.

2. Juridische context

4. De wettelijke basis voor dit besluit wordt hieronder uiteengezet.
5. Artikel 111, § 3, WEC luidt :

“§ 3. Het Instituut bevordert het verstrekken van vergelijkbare informatie om consumenten en de eindgebruikers in staat te stellen een onafhankelijk oordeel te kunnen vormen over de kosten van alternatieve gebruikspatronen, bijvoorbeeld met behulp van interactieve gidsen of soortgelijke technieken.

Bovendien maakt het Instituut, overeenkomstig de nadere regels vastgesteld bij ministerieel besluit na advies van het Instituut, via zijn website actuele informatie beschikbaar die de consument en de eindgebruiker in staat stelt een oordeel te vormen over het voor hem meest voordelige aanbod in het licht van zijn gebruikspatroon.

Daartoe voert iedere operator zijn tariefplannen, dit wil zeggen het geheel van tarieven, contractuele en technische aspecten die samen een commercieel aanbod uitmaken, alsook de wijzigingen ervan in de elektronische toepassing voor tariefvergelijking op de website van het Instituut en dit ten laatste vijftien werkdagen voor de publicatie ervan. Terzelfder tijd bezorgt de operator het Instituut een volledige beschrijving van het nieuwe tariefplan

¹ Zie : <http://www.bipt.be/ShowDoc.aspx?objectID=3151&lang=nl>

of wijziging ervan en een elektronische verwijzing naar de bestaande of in ontwikkeling zijnde internetpagina waar het betrokken tariefplan wordt beschreven.”

6. Het besluit van 30 augustus 2006 bevat nadere regels inzake de tariefsimulator van het BIPT. Artikel 3, § 1, van dit besluit luidt :

Art. 3. § 1. Het Instituut stelt op zijn website een elektronische toepassing beschikbaar waarmee de van kracht zijnde tarieven voor de verstrekking van elektronische-communicatiediensten on line kunnen worden vergeleken.

De elektronische toepassing biedt volgens de nadere regels die door het Instituut worden vastgesteld, na advies van een werkgroep die bestaat uit het Instituut en de operatoren, de consument de mogelijkheid om zijn gebruikspatroon inzake elektronische-communicatiediensten in te voeren.

7. Krachtens artikel 14, § 1, 3°, van de wet van 17 januari 2003 betreffende het statuut van de regulator van de Belgische post- en telecommunicatiesector (hierna : “BIPT-wet”) houdt het BIPT toezicht op de naleving van de WEC.
8. Artikel 8, 2°, WEC, legt het BIPT de taak op om consumenten een hoog niveau van bescherming te waarborgen bij zijn relaties met leveranciers van elektronische-communicatiediensten.

3. Doelstelling van dit besluit

9. Het besluit van het BIPT van 14 oktober 2009 is om meerdere redenen niet meer aangepast aan de huidige stand van zaken : de tariefsimulator werd in 2009 in gebruik genomen en is sindsdien met een bijkomende module uitgebreid; het BIPT heeft inmiddels ervaring opgedaan met het gebruik en de gebruiksvriendelijkheid van het programma; ondertussen is ook de WEC gewijzigd. Om die redenen vervangt dit besluit het besluit van 14 oktober 2009.
10. Dit besluit legt operatoren op om consumenten de nodige informatie te bezorgen over hun reëel verbruik. Zodoende kunnen deze consumenten de gegevens die tezamen hun gebruiksprofiel vormen, gebruiken bij het raadplegen van de tariefsimulator.
11. Wanneer iemand gebruik maakt van de tariefsimulator, moet hij een aantal vragen beantwoorden over zijn verbruik. Aan de hand van deze informatie zoekt de tariefsimulator de optimale tariefplannen. Het is daarom belangrijk dat de informatie die de consument in de tariefsimulator ingeeft, zo correct mogelijk is.

12. In de voorbereidende werkzaamheden bij de herziening van de WEC werd trouwens de aandacht gevestigd op het belang voor consumenten om aan de hand van hun gebruiksprofiel de tariefsimulator te kunnen raadplegen². Dit bleek trouwens ook bij de consumentencampagne "*Durf te vergelijken*". Dit besluit geeft consumenten de mogelijkheid om hun reëel gebruikersprofiel te leren kennen.

4. Procedure

13. Krachtens artikel 19 van de BIPT-wet werd een ontwerp van dit besluit ter consultatie aan het publiek voorgelegd. Deze consultatie liep van 24/3/2016 tot 29/4/2016.

14. Het BIPT ontving reacties van de volgende belanghebbenden :

- BV-OECO
- Platform/Agoria
- Proximus
- Nethys/Brutélé

15. De analyse van de reacties is opgenomen in de bijlage³.

5. Informatie die de operatoren ter beschikking moeten stellen

5.1. Algemene principes

16. Elke operator of aanbieder van een van de telecommunicatiediensten in de zin van de WEC deelt aan zijn consumenten op hun beveiligde klantenpagina op zijn website steeds de hieronder gespecificeerde inlichtingen mee. De consumenten moeten deze webtool gratis kunnen raadplegen na opgave van een login en een wachtwoord.

17. De informatie moet makkelijk kunnen worden gedownload en afgeprint door de klant, zodat hij zonder risico voor fouten deze informatie kan invoeren in de tariefsimulator.

18. De informatie die de operator meedeelt is gebaseerd op de factuurgegevens die betrekking hebben op een aansluitende referentieperiode van drie maanden. De aanvangsdatum van deze periode mag niet meer dan zes maanden in het verleden liggen ten opzichte van de datum van raadpleging van deze inlichtingen op de klantenpagina.

² Zie het uitgebreid debat hierover in de Kamercommissie tussen de Minister en een lid van de Commissie (Parl. St. Kamer, 2011-2012, 2143/006, pp. 6, 37-38).

³ Behoudens de opmerkingen van Nethys/Brutélé die door deze organisatie als confidentieel worden beschouwd. Deze opmerkingen werden wel meegenomen in de beoordeling van het voorgelegde ontwerpbesluit.

19. De operatoren moeten de betreffende informatie op de volgende wijze ter beschikking stellen :

- a) toegankelijk en duidelijk zodat de consument efficiënt en zonder risico voor fouten of interpretatie de vereiste inlichtingen in de tariefsimulator kan invullen;
- b) onmiddellijk bruikbaar in de tariefsimulator zodat geen herberekeningen nodig zijn.

5.2. Te verstrekken informatie

20. De operatoren verstrekken de volgende informatie :

- a. De volumes die overeenstemmen met de verschillende soorten van nationaal verbruik (aantal belminuten voor vaste of mobiele telefonie⁴ aantal sms-berichten, internetdata), uitgedrukt op maandbasis. Voor vaste en mobiele telefonie wordt het onderscheid gemaakt tussen het aantal belminuten naar vaste nummers en naar mobiele nummers.
- b. De volumes die overeenstemmen met de verschillende soorten van internationaal verbruik (aantal belminuten voor vaste of mobiele telefonie, aantal sms-berichten, internetdata), uitgedrukt op maandbasis en uitgesplitst volgens de opgeroepen landen en de daarvoor gehanteerde tarieven. Voor mobiele diensten wordt een onderscheid gemaakt tussen internationaal verbruik waarvoor de tarieven aangerekend worden die vermeld zijn in de Europese Verordening 531/2012⁵, en het overige internationaal verbruik;
- c. Voor internationale oproepen worden de 3 meest opgeroepen landen vermeld of wordt een overzicht gegeven van alle gebelde landen. Voor vaste en mobiele telefonie wordt het onderscheid gemaakt tussen het aantal belminuten naar vaste nummers en naar mobiele nummers.
- d. Voor vaste telefonie wordt vermeld welke oproepen 's avonds of tijdens het weekend gebeuren en welke op andere tijdstippen. De operatoren vermelden hierbij het begin- en einduur van weekends en avonden.

⁴ Voor de vaste- en mobiele-telefoniediensten moet onder belminuten worden verstaan de duur van de geslaagde en beantwoorde oproepen, gemeten tussen het opnemen door de opgebeldde partij en de beëindiging van het gesprek door een van de twee partijen. Alle volumes van belminuten (d.w.z. het totaal van de minuten en niet de duur van elke oproep afzonderlijk) worden afgerond op de dichtst gelegen gehele waarde.

⁵ Voluit : Verordening (EU) Nr. 531/2012 van het Europees Parlement en de Raad van 13 juni 2012 betreffende roaming op openbare mobiele communicatienetwerken binnen de Unie, gewijzigd door de Verordening (EU) 2015/2120 van 25 november 2015.

- e. Dataverbruik wordt uitgedrukt in MB en/of GB;
- f. Wanneer een operator geen onderscheid maakt tussen piekuren, daluren en weekend, of tussen mobiele of vaste oproepen, of tussen nationale en internationale oproepen, dan moet hij deze opsplitsing niet maken. De operator moet wel duidelijk aangeven dat het betreffende onderscheid niet wordt gemaakt en dat de klant, wanneer hij de tariefsimulator gebruikt, dezelfde tarieven moet ingeven voor de betreffende aspecten.

21. De operatoren kunnen aan de informatie de volgende passage toevoegen :

“Deze gebruiksgegevens worden vastgesteld aan de hand van criteria die door het BIPT worden opgelegd. Deze criteria hebben tot doel om de tariefplannen van de verschillende operatoren zoveel mogelijk met elkaar te kunnen vergelijken met de tariefsimulator van het BIPT (www.bestetarief.be). Deze criteria kunnen echter verschillen van de criteria die door [naam van de operator] worden aangewend voor de facturatie. Daardoor is het mogelijk dat de bedragen op uw factuur verschillen van de resultaten van de tariefsimulator. De facturatie kan bovendien ook beïnvloed worden door het gebruik van premiumdiensten of diensten van derden.”

6. Datum van inwerkingtreding en eventuele aanpassingen

- 22. Dit besluit treedt in werking op de 1^{ste} dag van de 10^{de} maand na de publicatie ervan.
- 23. Na afloop van deze termijn van 9 maanden moeten de websites van de operatoren voldoen aan de vereisten van dit besluit.
- 24. Het besluit van de Raad van het BIPT van 14 oktober 2009 betreffende de beschikbaarstelling van informatie waarmee de consumenten een onafhankelijk oordeel kunnen vormen over de kosten van alternatieve gebruiksplannen vervalt op de dag van de inwerkingtreding van onderhavig besluit.
- 25. Wanneer het BIPT de gebruikersinterfaces van de tariefsimulator wijzigt, wijzigt het, indien nodig, ook dit besluit.

7. Kennisgeving en publicatie van het besluit

- 26. Het BIPT publiceert onderhavig besluit op zijn website.

27. Alle betrokken operatoren zullen per mailbericht van de publicatie op de hoogte worden gesteld.

8. Beroepsmogelijkheden

28. Overeenkomstig artikel 2, § 1, van de wet van 17 januari 2003 betreffende de rechtsmiddelen en de geschillenbehandeling naar aanleiding van de wet van 17 januari 2003 met betrekking tot het statuut van de regulator van de Belgische post- en telecommunicatiesector heeft iedere operator de mogelijkheid om beroep in te stellen tegen dit besluit bij het hof van beroep van Brussel, Poelaertplein 1 te 1000 Brussel. Het beroep wordt, op straffe van nietigheid die ambtshalve wordt uitgesproken, ingesteld door middel van een ondertekend verzoekschrift dat wordt ingediend ter griffie van het hof van beroep van Brussel binnen een termijn van zestig dagen vanaf de kennisgeving van dit besluit of bij gebreke aan een kennisgeving, vanaf de publicatie van het besluit of bij gebreke aan een publicatie, vanaf de kennisname van dit besluit.

29. Het verzoekschrift bevat op straffe van nietigheid de vermeldingen vereist door artikel 2, § 2, van de wet van 17 januari 2003 betreffende de rechtsmiddelen en de geschillenbehandeling naar aanleiding van de wet van 17 januari 2003 met betrekking tot het statuut van de regulator van de Belgische post- en telecommunicatiesector. Indien het verzoekschrift elementen bevat die u als vertrouwelijk beschouwt, dan moet u dat uitdrukkelijk aangeven en op straffe van nietigheid, een niet-vertrouwelijke versie van dat verzoekschrift indienen. Het Instituut publiceert op zijn website het verzoekschrift dat door de griffie van het gerecht genotificeerd is. Elke belanghebbende partij kan in de zaak tussenkomen binnen dertig dagen na deze publicatie.

Charles Cuvelliez
Lid van de Raad

Axel Desmedt
Lid van de Raad

Luc Vanfleteren
Lid van de Raad

Jack Hamande
Voorzitter van de Raad

Bijlage : reacties van de operatoren en de antwoorden van het BIPT

(De aangehaalde paragrafen verwijzen naar de paragrafen in het consultatiedocument⁶.)

Respondent	Reactie	Antwoord BIPT
BV-OECO	Akkoord met het ontwerp maar wenst dat elke consument die daarom vraagt op eenvoudig verzoek (per telefoon, brief of e-mail) een afschrift per post of per e-mail kan ontvangen.	De toegevoegde waarde is niet helemaal duidelijk : operatoren moeten zorgen voor een vorm die makkelijk printbaar is (§ 18 - zie verder). Bovendien kunnen consumenten operatoren steeds om het voordeligste tariefplan vragen (art. 110/1, WEC).
BV-OECO	Een consument die geen klant meer is, moet de mogelijkheid hebben om na zijn overstap naar een andere operator een afschrift te bekomen van zijn profiel van de laatste 3 maanden waarin hij nog klant was.	Operatoren moeten zorgen voor een vorm die makkelijk printbaar is (§ 18 - zie verder). Niets verhindert een consument om op de dag voor zijn overstap naar een nieuw operator, zijn profielgegevens af te printen. Het is niet proportioneel om operatoren te verplichten om deze gegevens bij te houden en te laten herberekenen naar de laatste 3 maanden nadat de betrokkene geen klant meer is.
BV-OECO	Gratis belminuten naar het eigen netwerk moet onderscheiden worden van de overige belminuten (§ 21, a en b) .	De bedoeling van het profiel is dat consumenten o.m. hun belgedrag op een reële basis kunnen inschatten. Op basis daarvan kunnen zij dan de afweging maken

⁶ <http://www.bipt.be/nl/operators/telecom/bescherming-van-de-consumenten/raadpleging-op-vraag-van-de-raad-van-het-bipt-met-betrekking-tot-besluit-van-de-raad-van-het-bipt-betreffende-de-informatie-die-operatoren-aan-consumenten-en-eindgebruikers-bezorgen-zodat-deze-een-onafhankelijk-oordeel-kunnen-vormen-over-de-kosten-van-alt>

		of een ander tariefplan, al dan niet aangeboden door een andere operator, gunstiger is. De mate waarin naar het eigen netwerk wordt gebeld is wat dat betreft een belangrijk gegeven en één dat bovendien vaak verkeerd wordt ingeschat. Voor gratis belminuten is dat evenwel niet het geval omdat consumenten daarvoor slechts het tariefplan hoeven na te kijken. In die zin lijkt het niet proportioneel om het maken van een onderscheid tussen gratis belminuten en andere aan operatoren op te leggen.
BV-OECO	Dataverbruik moet uitgedrukt worden in één volume, met name dat wat wordt gebruikt in de tariefsimulator en niet in "MB en/of GB" (§ 21, e). Er moet minstens eenvoudig worden uitgelegd hoe de herberekening moet worden gedaan.	In de praktijk (facturen, publiciteit,...) worden beide grootheden gebruikt
BV-OECO	De facultatieve passage (§ 22) zou verplicht moeten zijn. Daarbij moet worden opgenomen dat premiumdiensten of diensten door derden het effectief te betalen bedrag beïnvloeden.	Het kan niet worden uitgesloten dat de criteria van het BIPT dezelfde zijn als deze van de operator in kwestie => geen verplichting om deze passage op te nemen. De zin " <i>De facturatie kan ook worden beïnvloed door het gebruik van premiumdiensten of diensten van derden.</i> " kan inderdaad aan § 22 toegevoegd worden.
BV-OECO	Er zijn geen sancties voorzien voor operatoren die het besluit niet naleven.	Operatoren die de besluiten van het BIPT niet naleven kunnen in gebreke worden gesteld overeenkomstig art. 21 van de BIPT-wet. Deze procedure kan leiden tot het opleggen van een administratieve boete.

<p>Platform/Agoria Proximus</p>	<p>Het zou beter zijn om het besluit van 14/10/2009⁷ aan te passen dan een volledig nieuw besluit in te voeren. In dat kader is een voorafgaand onderzoek naar bestaande gelijkaardige verplichtingen, een marktonderzoek, een overzicht van redenen en reguleringsopties en de verwachte gevolgen wenselijk.</p>	<p>Er moet rekening gehouden worden met het feit dat in 2012 een gelijkaardig ontwerpbesluit dat veel stringenter was m.b.t. de vorm waarin de informatie moest worden gepresenteerd, ter consultatie werd voorgelegd.</p> <p>Hierbij mag niet uit het oog worden verloren dat verschillende parlementsleden in 2012 voorstander waren van een systeem waarbij de operatoren de betreffende informatie geautomatiseerd aan de tariefsimulator kan worden gekoppeld zodat de consument niet zelf deze gegevens moet invoeren. (cf. Parl. St. Kamer, 2011-2012, 2143/006, pp. 37-38.)</p> <p>Wanneer het reëel verbruik op een duidelijke en begrijpelijke wijze wordt weergegeven op de klantenpagina, kan aangenomen worden dat de consument deze gegevens in de tariefsimulator weet in te voegen. Een geautomatiseerde koppeling aan de tariefsimulator vereist bovendien een doorgedreven aanpassing van de websites van de operatoren, meer bepaald van de wijze waarop zij het reëel verbruik presenteren. Om deze redenen lijken dergelijke verplichtingen bijzonder zwaar en worden zij in dit ontwerpbesluit niet</p>
---------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

⁷ Volledig : het besluit van de Raad van het BIPT van 14 oktober 2009 betreffende de beschikbaarstelling van informatie waarmee de consumenten een onafhankelijk oordeel kunnen vormen over de kosten van alternatieve gebruiksplannen (<http://www.bipt.be/nl/operators/telecom/bescherming-van-de-consumenten/besluit-van-de-raad-van-het-bipt-van-14-oktober-2009-betreffende-de-beschikbaarstelling-van-informatie-waarmee-de-consumenten-een-onafhankelijk-oordeel-kunnen-vormen-over-de-kosten-van-alternatieve-gebruiksplannen>)

		<p>weerhouden.</p> <p>Ten gronde moet ook met het volgende worden rekening gehouden : Enerzijds worden consumenten geconfronteerd met een enorm aanbod aan tariefplannen; anderzijds zijn zij vaak slecht op de hoogte van hun reëel verbruik en opteren zij voor tariefplannen die hun reëel verbruik sterk overstijgen, zoals bleek uit de campagne “Durf te vergelijken”. Om tot een optimale simulatie te komen zouden consumenten hun verbruik moeten kunnen bijhouden, hetgeen in de praktijk echter zelden gebeurt. De operatoren beschikken daarentegen over alle informatie omtrent het reële verbruik van hun klanten aangezien zij deze informatie gebruiken bij de facturatie. Dit besluit zet operatoren er toe aan om deze informatie ter beschikking te stellen van de hun klanten op een efficiënte en gebruiksvriendelijke manier.</p>
Platform/Agoria	België gaat hier weer een stap verder dan de Europese verplichtingen.	Wat betreft consumentenbescherming kan iedere lidstaat bijkomende maatregelen treffen.
Platform/Agoria	Operatoren die nu al verbruiksgegevens ter beschikking stellen via de klantenzone zouden verder moeten kunnen werken met de door hen ontwikkelde instrumenten.	Het besluit laat de operatoren vrij voor wat betreft de vorm waarin de betreffende informatie gepresenteerd moet worden. (De enige vormelijke beperkingen zijn dat de informatie makkelijk te vinden moet zijn op de klantenpagina en dat zij eenvoudig te downloaden of te printen (zie verder) moet zijn.)

Platform/Agoria	Men kan stellen dat potentiële gebruikers van de tariefsimulator minder nood hebben aan een vergelijking op basis van gedetailleerde gebruiksvergelijking maar eerder zicht wensen op het beschikbaar aanbod vanuit een overall prijs- en kwaliteitsoogpunt. Internetsnelheid, contractduur en andere kwalitatieve aspecten worden steeds belangrijker bij de keuze van de consumenten. Daarbij kan het berekenen van het effectief gebruik achterwege blijven (cf. www.comparebroadband.ie)	Consumenten hebben vaak een verkeerd beeld van hun reëel verbruik. Toch wordt dat verbruik als basis genomen voor beslissingen omtrent het al dan niet ingaan op bepaalde aanbiedingen. Het is correct dat bepaalde kwalitatieve aspecten belangrijk zijn, maar het reëel verbruik is dat ook.
Platform/Agoria Proximus	Op basis van §19 is het ontwerpbesluit niet van toepassing op prepaidklanten. Indien wel, dan zou dit belangrijke investeringen vragen van vele operatoren waarbij de vraag kan worden gesteld of dit nog proportioneel is.	Het is inderdaad niet de bedoeling dat prepaidklanten ook onder het toepassingsgebied van het besluit zouden vallen. Het BIPT zal dit verduidelijken en “consumenten met een postpaid abonnement” invoegen in in §2
Platform/Agoria Proximus	Het is wenselijk om overal consequent te verwijzen naar “consumenten” en niet naar “consumenten en eindgebruikers”.	Het BIPT zal dit aanpassen.
Platform/Agoria Proximus	Een verhoging van de termijn van 1 maand naar 3 maanden (§ 19) is niet wenselijk en vereist bijkomende inspanningen. Het levert ook maar een gebruikspatroon bij benadering en bovendien kan de klant steeds op zijn facturen de verbruiksgegevens van de voorbije maanden consulteren. Proximus is het daarmee eens en voegt hieraan toe dat het niet duidelijk is of van de operatoren gemiddelden wordt gevraagd. Dat vereist nl. berekeningstools en real-time-informatie en Proximus acht dat onaanvaardbaar. Proximus voegt daar ook aan toe dat de klant als referentie voor zijn maandelijks gebruik de maand met het hoogste gebruik weerhoudt.	Deze tijdspanne van 3 maanden vlakt periodes van ongewoon belgedrag (vakantie, feestdagen,...) afdoende uit en geeft zodoende een bruikbaar beeld van het gemiddeld reëel verbruik van de klant in kwestie zonder dat operatoren de zwaardere verplichting wordt opgelegd om gegevens van een langere periode mee in overweging te nemen.

<p>Platform/Agoria Proximus</p>	<p>§21 : de voorgestelde informatie is niet altijd beschikbaar : Onderscheid tussen vast (nationaal/internationaal), mobiel (nationaal/internationaal), internationaal verbruik uitgesplitst volgens landen van oproep en tarieven. Deze detaillering is niet relevant t.a.v. de tariefsimulator (waar bvb. roaming niet is opgenomen) en onmogelijk voor operatoren die bvb. belminuten aanbieden zonder onderscheid nationaal-internationaal, piek of dal etc. Proximus is het daarmee eens en voegt daaraan toe dat het besluit van 14/10/2009 operatoren toeliet om gegevens niet te vermelden wanneer zij niet beantwoordden aan een opdeling van de operator; het totaal aantal belminuten moest niet opgesplitst worden in piek- en daluren en weekend. Idem wanneer de operator geen onderscheid maakt tussen oproepen naar nationale netwerken (vast of mobiel). Deze bepalingen moeten behouden blijven.</p>	<p>Er zijn inderdaad operatoren die tarifair geen onderscheid maken tussen internationale oproepen naar vaste of mobiele nummers, - de meeste operatoren maken dat onderscheid echter wel⁸. Daaruit blijkt dat operatoren weten welke internationale oproepen bestemd zijn voor mobiele en welke voor vaste nummers en dat zij dit onderscheid wel degelijk kunnen maken. Die informatie is trouwens belangrijk voor het correct bepalen van de gemiddelde kost van tariefplannen die wel een onderscheid maken voor internationale oproepen naargelang het over vaste of mobiele nummers in het buitenland gaat.</p> <p>Voor wat betreft nationale oproepen naar andere operatoren of netten is het BIPT zich er van bewust dat zowel voor vaste als voor mobiele telefonie operatoren niet altijd precies kunnen weten naar welke andere operator wordt getelefoneerd. Het BIPT meent daarom dat wanneer operatoren niet op deze vragen kunnen antwoorden, zij dit ook in die zin aangeven.</p> <p>Wat betreft het onderscheid tussen piek- en daluren en week en weekend : er zijn tariefplannen op de markt waarbij bvb. 's avonds en/of in het weekend gratis mobiel getelefoneerd kan worden maar dat is niet de regel. Dit onderscheid blijft bijgevolg</p>
-------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

⁸ Bvb. Proximus, Telenet, VOO,...

		relevant.
Proximus	Het verstrekken van informatie over de 3 meest opgeroepen (§ 20, c) landen is niet proportioneel. Dit vereist een berekening door de operator terwijl de klant deze informatie makkelijk kan vinden. De operationele kost overstijgt aldus de toegevoegde waarde. Volgens het besluit van 14/10/2009 kon de operator de lijst van de 3 vaakst gebelde landen verstrekken of de lijst van alle gebelde landen. Deze bepaling moet behouden blijven.	Het uitrekenen van de 3 meest opgeroepen landen kan inderdaad een vrij grote inspanning vergen qua ontwikkeling bij de operatoren. Bovendien kunnen klanten inderdaad snel zien wat de meest gebelde landen zijn en kan derhalve de regeling van het besluit van 14/10/2009 behouden blijven. § 20, c wordt in die zin aangepast.
Proximus	Onder § 21, b en c is er wat vaste telefonie betreft sprake van “landen van oproep” en “opgeroepen landen”. Dit is onduidelijk omdat beide termen waarschijnlijk dezelfde lading dekken.	Inderdaad : in § 21, b wordt “landen van oproep” vervangen door “opgeroepen landen”.
Platform/Agoria	Een implementatietermijn van 9 à 12 maanden is noodzakelijk : operatoren moeten immers tijd voorzien voor het opstellen van de webfiches én de nodige implementaties doen om een aantal gegevens bij te houden en te registreren.	BIPT kan ermee instemmen om de implementatietermijn op 9 maanden te brengen. (cf. aanpassing van § 24)

