



**BELGISCH INSTITUUT VOOR POSTDIENSTEN
EN TELECOMMUNICATIE**

Kenmerk:

**Besluit van de Raad van het BIPT
van 14 / 10 / 2009
betreffende
de beschikbaarstelling van informatie waarmee de consumenten
een onafhankelijk oordeel kunnen vormen
over de kosten van alternatieve gebruiksplannen**

*(toepassing van artikel 111, § 2, eerste lid, van de wet van 13 juni 2005 – hoofdstuk
III – Bescherming van de eindgebruikers)*

INHOUDSOPGAVE

A . RETROACTA.....	3
B. MOTIVERING	3
C. OPENBARE RAADPLEGING.....	4
D. ANTWOORD VAN HET INSTITUUT	8
E. BESLUIT	10
D. BEROEPSMOGELIJKHEDEN.....	12

A . RETROACTA

1. Artikel 111, § 2, tweede lid, van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie (Belgisch Staatsblad van 20 juni 2006), hierna de WEC, bepaalt dat het BIPT:

“via zijn website actuele informatie beschikbaar [maakt] die de consument in staat stelt een oordeel te vormen over het voor hem meest voordelige aanbod in het licht van zijn gebruikspatroon”.

2. Overeenkomstig deze bepaling heeft het ministerieel besluit van 30 augustus 2006, gepubliceerd in het Belgisch Staatsblad van 26 oktober 2006, het kader vastgesteld voor de invoering van een computerprogramma waarmee het voordeligste aanbod van elektronische-communicatiediensten kan worden bepaald.

3. Na veel overleg met de operatoren heeft het Instituut op 2 april 2009 een computerprogramma online gezet waarmee de consument op grond van zijn gebruikspatroon kan bepalen wat het voordeligste tariefplan is dat op de Belgische markt wordt aangeboden.

Het tariefvergelijkingprogramma is toegankelijk via de website van het BIPT (www.bipt.be) of op de adressen: www.meilleurtarif.be, www.bestetarief.be, www.bestertarif.be, www.besttariff.be.

De tarieven kunnen momenteel worden vergeleken voor de diensten inzake vaste telefonie, mobiele telefonie en internet-breedband. Het vergelijkingsprogramma voor gebundelde aanbiedingen (bundles) zit nu in de testfase.

B. MOTIVERING

4. Na de eerste weken van werking van het tariefvergelijkingprogramma is het duidelijk dat de relevantie van de suggesties die aan de consument worden gedaan in verband met het voordeligste tariefplan dat hij zou kunnen kiezen, rechtstreeks verband houdt met het gebruikspatroon dat in de applicatie wordt ingevoerd.

Nu blijkt echter dat het voor de consument niet gemakkelijk is om te oordelen wat zijn werkelijke gebruikspatroon is of om, bijvoorbeeld via de factuur, de precieze inlichtingen te vinden over zijn patroon.

5. Dit besluit is er dus op gericht de manier te regelen waarop de operatoren aan de consumenten inlichtingen moeten verstrekken over hun gebruikspatroon opdat deze aanwijzingen kunnen worden ingevoerd in het tariefvergelijkingprogramma.

6. De juridische grondslag van dit besluit ligt in artikel 111, § 1, van de WEC, dat voorschrijft:

“Het Instituut bevordert het verstrekken van informatie om consumenten in staat te stellen een onafhankelijk oordeel te kunnen vormen over de kosten van een alternatief gebruikspatroon”.

In de memorie van toelichting bij deze bepaling wordt de aanpak bekrachtigd die met dit besluit wordt beoogd, aangezien daarin te lezen is:

“In een concurrentiële markt is het noodzakelijk dat de consumenten over voldoende inlichtingen beschikken om hun keuze te kunnen maken volgens hun behoeften en het bestaande marktaanbod; § 1 geeft het Instituut de bevoegdheid om de operatoren de publicatie van die inlichtingen op te leggen. Opdat de consumenten met kennis van zaken een keuze kunnen maken, behoren tot die inlichtingen ten minste die welke opgenomen zijn in bijlage II bij Richtlijn 2002/22/EG.”

C. OPENBARE RAADPLEGING

7. Het ontwerpbesluit is voor openbare raadpleging voorgelegd van 17 juni 2009 tot 17 juli 2009. Belgacom en het Platform van operatoren hebben daarop geantwoord zonder te vermelden of hun bijdrage vertrouwelijk was.

8. Belgacom verwelkomt de positieve verandering van het besluit die erin bestaat dat de informatie over het gebruikspatroon niet meer wordt verstrekt op de factuur maar wel via een webapplicatie, maar voegt er toch een aantal positieve opmerkingen of bezwaren aan toe:

- (a) het toepassingsgebied moet worden verduidelijkt. De verwijzing naar de "klant" stemt immers niet overeen met de idee van "consument" die op andere plaatsen wordt gebruikt.
- (b) in verband met de beschikbaarstelling van de in de punten 12 tot 16 vermelde informatie over het gebruikspatroon aan de klanten door de operatoren 110¹ via hun website, beschikt Belgacom reeds over een webtool voor de klanten voor vaste telefonie, mobiele telefonie en internet. Het systeem is gebaseerd op een systeem van login/wachtwoord met inachtneming van de regels inzake persoonlijke levenssfeer.
- (c) in verband met de invoering door de operatoren 110 van een XML-interface tussen hun applicaties en het tariefvergelijkingprogramma van het Instituut, heeft Belgacom fundamentele bezwaren qua concept en de praktische uitvoering ervan.
 - Een eerste fundamenteel bezwaar heeft met de veiligheid te maken. Belgacom zal de creatie van een toegang tot inlichtingen over zijn klanten via derden of organisaties niet toestaan. Belgacom zou op die manier de controle verliezen over zijn dossiers en over de gevoelige inlichtingen met betrekking tot zijn klanten. Belgacom heeft zich ten opzichte van het BIPT geëngageerd om in het project een gezonde boekhouding te voeren en in het bijzonder op het gebied van veiligheid en verantwoordelijkheid.
 - Een tweede bezwaar betreft de privacy van de klanten. Er is een tegenstrijdigheid tussen de garantie om de consument te beschermen in het kader van een directe toegang tot zijn gegevens en de toegang via het tariefvergelijkingprogramma. Alleen de naam van de operator en het klantnummer bieden geen bescherming voor de klant.
 - Een derde bezwaar houdt verband met het gebruik dat de operator maakt van de gebruikspatronen. Sommige klanten zijn terughoudend ten aanzien van het feit dat de operator een kijk heeft op hun gebruikspatroon.
- (d) in verband met de inlichtingen over het gebruikspatroon met betrekking tot het gebruik van de vaste-telefoniedienst die de operatoren 110 moeten verstrekken, laat Belgacom weten dat de informatie reeds beschikbaar is via zijn webtool Bill-Viewer.
- (d) in verband met de inlichtingen over het gebruikspatroon met betrekking tot het gebruik van de mobiele-telefoniedienst die de operatoren 110 moeten verstrekken, laat Belgacom weten dat de informatie reeds beschikbaar is via zijn tool Bill Online.
- (d) in verband met de inlichtingen over het gebruikspatroon met betrekking tot het gebruik van de dienst internet/breedband die de operatoren 110 moeten verstrekken, laat Belgacom weten dat de informatie reeds beschikbaar is via zijn webtool e-services.
- (g) In verband met de vraag om de inlichtingen te laten slaan op een minimumtermijn van zes maanden met een vermelding van het gemiddelde patroon gedurende de periode van een maand, laat Belgacom weten dat de referentieperiode afhangt van de beschikbaarheid van de informatie.

9. Het Platform van operatoren bedankt het Instituut voor de gelegenheid om zijn standpunt te geven. Het maakt een reeks opmerkingen en een inhoudelijk bezwaar:

¹ De operatoren 110 zijn diegenen voor wie dit besluit bestemd is (zie punt 11).

- (h) de soorten uitwisselingen met de consumenten moeten gericht zijn op de verhouding kosten/baten in de sector (met inbegrip van de kleine operatoren). Het tariefvergelijkingprogramma is al erg duur voor de sector qua invoering van gegevens in een gestandaardiseerde vorm, vertaling van teksten, enz. De sector heeft al aanzienlijke inspanningen geleverd om de gegevens in het tariefvergelijkingprogramma te updaten. Het Platform is dus van mening dat het ontwerpbesluit van het BIPT een extra last is en niet in verhouding staat tot het streefdoel.
- (i) het toepassingsgebied moet worden verduidelijkt. De verwijzing naar de “klant” stemt immers niet overeen met de idee van “consument” die op andere plaatsen wordt gebruikt.
- (c) in verband met de invoering door de operatoren van een XML-interface tussen hun applicaties en het tariefvergelijkingprogramma van het Instituut, heeft het Platform fundamentele bezwaren qua concept en de praktische uitvoering ervan:
 - De XML stemt niet overeen met de regels in verband met de bescherming van de privacygegevens.
 - Overeenkomstig de artikelen 122 en volgende van de wet van 13 juni 2005 is de wijze van identificatie (naam van de operator en klantnummer) niet voldoende.
 - Het klantnummer biedt geen voldoende bescherming voor de klant of voor de operator. De operator moet erop toezien dat alleen de persoon toegang heeft tot zijn persoonlijke gegevens. Aan de hand van het klantnummer is het niet mogelijk om de privacy te beschermen. Bovendien is een kwaadwillige toegang gemakkelijk en daardoor zouden gevoelige inlichtingen in handen kunnen komen van de concurrentie. Er zou een identificatieprocedure moeten worden ingesteld om te voldoen aan de internationale veiligheidsregels.
 - Bovendien is het nummer niet toereikend voor de klant, die verschillende producten en verschillende facturen kan hebben.
 - De persoonsgebonden gegevens in XML vallen niet onder de verantwoordelijkheid van de klant of van de operatoren. Er is geen controle over de tussentool.
 - Er rijst ook een probleem wanneer het tariefvergelijkingprogramma een resultaat geeft dat licht afwijkt van de echte factuur van de operator. Daardoor bestaat het gevaar dat de klant gaat klagen over fouten in de facturering.
- (k) in verband met de inlichtingen over het gebruikspatroon met betrekking tot het gebruik van de dienst voor vaste telefonie die de operatoren 110 moeten verstrekken, maakt het Platform de volgende opmerkingen:
 - sommige operatoren maken geen onderscheid tussen Peak en Off-Peak. Bovendien is er een moeilijkheid om het onderscheid te maken tussen de oproepen naar de verschillende operatoren, om nog maar te zwijgen van de moeilijkheid in verband met gratis oproepen en betaalde oproepen.
 - een overzicht opstellen van de drie landen waarnaar het vaakst wordt gebeld, vergt een extra berekening die de klant niets oplevert.
 - De invoering van het totale aantal belminuten naar elk vast netwerk is onmogelijk omdat weinig netwerken apart geregistreerd worden.
- (l) in verband met de inlichtingen over het gebruikspatroon met betrekking tot het gebruik van de dienst voor mobiele telefonie die de operatoren 110 moeten verstrekken, maakt het Platform van operatoren de volgende opmerkingen:
 - sommige operatoren maken geen onderscheid tussen Peak en Off-Peak. Bovendien is er een moeilijkheid om het onderscheid te maken tussen de oproepen naar de verschillende operatoren, om nog maar te zwijgen van de moeilijkheid in verband met gratis oproepen en betaalde oproepen.

- deze inlichtingen kunnen niet worden verstrekt aan de klanten met een voorafbetaalde kaart.
- Sommige gegevens worden niet apart gefactureerd, of worden gratis aangeboden, en zijn daarom niet beschikbaar, zoals:
 - het aantal minuten verbinding met de voicemail is niet beschikbaar;
 - voor de vaste prijzen voor een package (nationaal, internationaal, roaming, sms) kan geen overzicht worden gegeven.
- een overzicht opstellen van de drie landen waarnaar het vaakst wordt gebeld, vergt een extra berekening die de klant niets oplevert.
- (m) in verband met de inlichtingen over het gebruikspatroon met betrekking tot het gebruik van de dienst internet/breedband die de operatoren 110 moeten verstrekken, maakt het Platform van operatoren de volgende opmerkingen:
 - aangezien de totale tijd die online wordt besteed doorgaans niet nuttig is voor de facturering, is deze informatie niet altijd beschikbaar.
 - de download- en uploadsnelheid zijn theoretisch en zijn niet realtime beschikbaar.
- (n) in verband met de vraag om de inlichtingen te laten slaan op een minimumtermijn van zes maanden met een vermelding van het gemiddelde patroon gedurende de periode van een maand, laat het Platform van operatoren weten dat de inlichtingen bij sommige internetoperatoren slechts gedurende drie maanden worden opgeslagen. De gegevens bewaren gedurende zes maanden en daarvan een maandelijks gemiddelde maken is onevenredig in termen van investeringskosten. Ook de grote hoeveelheid verwerkte gegevens is een last. Voor de gegevensopslag en de verwerking van grote hoeveelheden is veel capaciteit nodig.
- (o) Over het feit dat de in de punten 16 tot 19 vermelde inlichtingen gemakkelijk toegankelijk moeten zijn via de homepage op de site van de operator 110 en leesbaar en duidelijk moeten zijn zodat het gebruik ervan als gemakkelijk en comfortabel wordt ervaren, zegt het Platform dat het om nieuwe berekeningen voor de klant gaat. Dit vergt enorme kosten en impliceert een jaar tot achttien maanden uitvoering. De leden van het Platform vragen om te noteren dat deze ontwikkeling en deze investering geen gerichte verrichting mogen zijn. De kosten en de beschikbaarstelling van technische teams zullen voor de markt een grote vertraging met zich brengen met de negatieve gevolgen van dien.
- (p) over de termijn van 6 maanden waarover de operatoren 110 beschikken om dit besluit ten uitvoer te brengen en die ingaat vanaf de publicatie op de website van het Instituut laat het Platform weten dat het gaat om nieuwe berekeningen voor de klant. Dit vergt enorme kosten en impliceert een jaar tot achttien maanden uitvoering. Gelet op deze grote veranderingen oordeelt het Platform dat de uitvoeringstermijnen ten minste 18 maanden moeten zijn.

10. Gelet op de antwoorden van het Platform en van Belgacom en voordat het Instituut zijn definitieve besluit vaststelt, heeft het Instituut op 22 september 2009 aanvullende commentaar gevraagd over het punt in het ontwerpbesluit dat het volgende voorschrijft:

“De inlichtingen waarvan sprake in de punten 16 tot 19 moeten slaan op een minimumperiode van zes maanden met een aanduiding van het gemiddelde patroon gedurende een periode van een maand.”

Uit de raadpleging blijkt dat verscheidene operatoren de gegevens slechts gedurende een periode van 3 maanden kunnen bewaren.

Het Instituut overweegt dan ook twee mogelijkheden.

De eerste mogelijkheid bestaat erin om de periode voor de berekening van een maandelijks gemiddelde van 6 tot 3 maanden terug te brengen; het punt zou dan als volgt lezen:

“De inlichtingen waarvan sprake in de punten 16 tot 19 moeten slaan op een minimumperiode van drie maanden met een aanduiding van het gemiddelde patroon gedurende een periode van een maand.”

De tweede mogelijkheid zou erin bestaan dat de gevraagde informatie overeenstemt met het verbruik van de 30 dagen die voorafgaan aan de datum van het verzoek. Het punt zou dan als volgt lezen:

“De inlichtingen waarvan sprake in de punten 16 tot 19 moeten slaan op een minimumperiode van 30 dagen die voorafgaan aan de dag waarop de consument zijn verzoek indient.”

Het Instituut heeft aan het Platform en aan Belgacom gevraagd om enerzijds aan te geven welke optie het gemakkelijkst kan worden ondersteund door de computersystemen van de operatoren en anderzijds welke optie volgens hen het gebruikspatroon op de meest nauwkeurige manier kan weerspiegelen.

De antwoorden op dit tweede verzoek om inlichtingen werden verwacht tegen 28 september 2009.

11. Belgacom heeft zijn standpunt meegedeeld, namelijk:

- (q) Belgacom heeft een sterke voorkeur voor de tweede optie, namelijk de minimumperiode van 30 dagen, zonder berekening van een gemiddelde. Omdat niet alle maanden 30 dagen tellen, is het waarschijnlijk verkieslijk om de notie van minimumtermijn van 30 dagen te vervangen door minimumtermijn van een maand. Volgens Belgacom zou het zelfs beter zijn om een minimumtermijn in aanmerking te nemen die overeenstemt met de periode van de factuur, aangezien sommige diensten maandelijks worden gefactureerd en andere tweemaandelijks.

De tweede optie is verreweg verkieslijk aangezien ze ons niet verplicht om maandelijks berekeningen te maken, berekeningen die toch een belangrijke impact hebben op IT-gebied, zowel qua kosten als wat de uitvoeringstermijn betreft.

Daarbuiten kan, gelet op de constante evolutie naar flat fees, het nut van het berekenen van gemiddelden ter discussie worden gesteld.

Ten slotte herinnert Belgacom aan zijn steun voor een toegang voor de klant via het web die de operator biedt, liever dan de factuur te gebruiken. Terwijl de webtool een zekere soepelheid biedt voor een redelijke kostprijs, is dit anders voor de factuur: elke verandering van deze laatste vergt enorme investeringen op het niveau van de applicaties.

12. Het Platform heeft zijn standpunt meegedeeld, namelijk:

- (r) Naar aanleiding van de vraag die het Instituut op 22 september ll. gesteld heeft via e-mail wil het Platform nogmaals allereerst en in overeenstemming met zijn reactie op de raadpleging van 17 juni 2009 de onevenredigheid beklemtonen van de verplichting om in het tariefvergelijkingprogramma links te leggen naar bepaalde inlichtingen en gegevens en die te vertalen; deze info is niet altijd in de gewenste vorm beschikbaar bij de operatoren. Kan het Instituut een dergelijke verplichting verdedigen op het vlak van kosten en baten, boven de middelen die de operatoren reeds inzetten voor de uitwerking, het constante onderhoud en de optimalisatie van de gegevens van het tariefvergelijkingprogramma? Zou het mogelijk zijn om van de sector een overzicht te krijgen over het gemiddelde aantal raadplegingen van het tariefvergelijkingprogramma per dag en per maand, alsook het aantal vragen dat het Instituut heeft ontvangen en die zouden doen vermoeden dat sommige gebruikers van het tariefvergelijkingprogramma niet over de nodige informatie beschikken om de vragen in het programma te kunnen beantwoorden?

De leden van het Platform wensen er bij het BIPT op aan te dringen om de proportionaliteit van deze maatregel nauwgezet te onderzoeken in het licht van het streefdoel voordat andere maatregelen worden genomen.

Wat betreft de concrete vraag die in de onderstaande mail wordt gesteld:

Allereerst moet worden benadrukt dat de tweede optie, zoals voorgesteld door het BIPT, op technisch vlak niet mogelijk is. De gegevens kunnen uitsluitend worden berekend op basis van bill cycles. Dit betekent dat wanneer het verbruik wordt gemeten over een periode van 30 dagen, het moet worden berekend op basis van de laatste factuur. Meer in het bijzonder moeten de woorden “[...] 30 dagen die voorafgaan aan de dag waarop de consument zijn verzoek indient.” worden geschrapt en vervangen door de woorden “[...] een maand en moeten worden berekend op basis van de gegevens van de laatste factuur.”

Hoewel optie 1 op technisch vlak ook mogelijk is bij sommige operatoren, verdient optie 2 toch de voorkeur, weliswaar rekening houdende met de hierboven vermelde verduidelijking.

D. ANTWOORD VAN HET INSTITUUT

13. Het Instituut antwoordt hieronder puntsgewijs op de bovenstaande opmerkingen van Belgacom en van het Platform van operatoren:

- (a) Het Instituut preciseert het toepassingsgebied van het besluit door de verwijzing naar “klant” te vervangen door “consument”.
- (b) Het Instituut neemt er akte van dat Belgacom reeds over een website beschikt waar de inlichtingen in verband met het gebruikspatroon reeds beschikbaar zijn.
- (c) Gelet op de verschillende moeilijkheden, zowel qua bescherming van de privacy als vanuit technisch oogpunt, heeft het Instituut besloten om de invoering van een mechanisme met een XML-interface in dit besluit niet op te leggen. Omdat dit soort van mechanisme een sterke vereenvoudiging zou betekenen in het opzoeken van het gebruikspatroon door de consument, zal het Instituut in de toekomst de mogelijkheid bestuderen om een dergelijke oplossing te ontwikkelen die tegemoetkomt aan de verschillende geopperde bezwaren.
- (d) Het Instituut neemt er akte van dat de inlichtingen in verband met het gebruikspatroon betreffende het gebruik van de dienst voor vaste telefonie reeds voorhanden zijn in een webtool van Belgacom.
- (e) Het Instituut neemt er akte van dat de inlichtingen in verband met het gebruikspatroon betreffende het gebruik van de dienst voor mobiele telefonie reeds voorhanden zijn in een webtool van Belgacom.
- (f) Het Instituut neemt er akte van dat de inlichtingen in verband met het gebruikspatroon betreffende het gebruik van de dienst internet/breedband reeds voorhanden zijn in een webtool van Belgacom.
- (g) Naar aanleiding van de opmerking van Belgacom heeft het Instituut extra informatie opgevraagd op 22 september 2009, nl. punt 10. Belgacom heeft op dat punt geantwoord, nl. 11 (q).
- (h) Het Instituut is zich bewust van de inspanningen die aan de sector worden gevraagd om mee te werken aan de invoering en de follow-up van het tariefvergelijkingprogramma. Deze inspanningen zijn echter noodzakelijk om te voldoen aan de retroacta en aan de motiveringen van dit besluit. Bovendien is de beschikbaarstelling van informatie waarmee de consumenten een onafhankelijk oordeel kunnen vellen over de kosten van alternatieve gebruiksplannen via de website van de operatoren een duidelijke vereenvoudiging ten opzichte van de aanvankelijke oplossing die erin bestond deze inlichtingen op te nemen in de basisfactuur van de operatoren 110.
- (i) Het Instituut preciseert het toepassingsgebied van het besluit door de verwijzing naar “klant” te vervangen door “consument”.
- (j) Gelet op de verschillende moeilijkheden, zowel qua bescherming van de privacy als vanuit technisch oogpunt, heeft het Instituut besloten om de invoering van een mechanisme met een XML-interface in dit besluit niet op te leggen. Omdat dit soort van mechanisme een sterke vereenvoudiging zou betekenen in het opzoeken van het gebruikspatroon door de consument, zal het Instituut in de toekomst de mogelijkheid bestuderen om een dergelijke oplossing te ontwikkelen die tegemoetkomt aan de verschillende geopperde bezwaren.
- (k) Het Instituut houdt rekening met de opmerkingen van het Platform en staat het volgende toe:
 - wanneer de operator geen onderscheid maakt tussen piekuren, daluren en weekend, hoeft het totale aantal minuten communicatie niet te worden opgesplitst in deze drie elementen
 - wanneer de operator geen onderscheid maakt tussen elk nationaal (vast of mobiel) telefoonnetwerk, hoeft enkel het aantal minuten verbinding naar de nationale telefonie te worden vermeld (hetzij vast, hetzij mobiel)
 - de operator mag de lijst van de drie vaakst gebelde landen verstrekken, maar mag ook de lijst van alle gebelde landen verstrekken.

- (l) Het Instituut houdt rekening met de volgende opmerkingen van het Platform:
 - door toe te staan dat wanneer de operator geen onderscheid maakt tussen piekuren, daluren en weekend, enkel het totale aantal minuten communicatie niet wordt opgesplitst in deze drie elementen
 - door toe te staan dat wanneer de operator geen onderscheid maakt tussen elk nationaal (vast of mobiel) telefoonnetwerk, enkel het aantal minuten verbinding naar de nationale telefonie, hetzij vast, hetzij mobiel, wordt vermeld
 - door het aan de operator toe te staan ofwel de drie vaakst gebelde landen te vermelden, ofwel alle gebelde landen
 - wanneer de operator het aantal minuten verbinding met de voicemail niet telt, mag hij nalaten om deze informatie te vermelden.

Het Platform meldt echter dat de vaste prijzen voor een package (nationaal, internationaal, roaming, sms) niet altijd apart worden gefactureerd en dat het dus onmogelijk is om een onderverdeling te geven. In feite zijn de gegevens die aan de klanten moeten worden verstrekt gebruiksgegevens en geen factuurgegevens. In het kader van een package beschikt de operator over deze verschillende gegevens aan de hand waarvan hij kan oordelen of de plafonds van de package bereikt zijn. Het Instituut is van mening dat het mogelijk is om deze inlichtingen te verstrekken, zelfs in het kader van een package.

Het Instituut stelt vast dat sommige operatoren reeds vandaag op hun website informatie bieden over het gebruikspatroon van de klanten die gebruikmaken van prepaid tariefformules. Voordat het daarover echter een besluit neemt, overweegt het bij de sector extra informatie in te winnen.

- (m) Het Instituut houdt rekening met de opmerkingen van het Platform en staat het volgende toe:
 - als de operator niet over de informatie beschikt in verband met de totale tijd die online wordt besteed, is hij niet verplicht om deze informatie te verstrekken
 - wanneer de operator niet in staat is om de download- en de uploadsnelheid realtime te verstrekken, moet hij de maximale download- en uploadsnelheid meedelen die vastgesteld zijn in het tariefplan van de consument
- (n) Het Instituut heeft opgemerkt dat de operatoren hun gegevens konden bewaren gedurende een periode van drie maanden. Om dit punt op te helderen, heeft het Instituut aanvullende informatie opgevraagd (punt 10). Het Platform heeft een duidelijker antwoord geformuleerd, namelijk punt 12 (r).
- (o) Het Instituut neemt kennis van de opmerking van het Platform, maar deze heeft geen impact op de tekst van het besluit.
- (p) Aangezien het oorspronkelijke idee erin bestond de consumptiegegevens in de basisfactuur te zetten en de sector heeft laten weten dat deze oplossing te zwaar was en erop gewezen heeft dat de verstrekking van die inlichtingen via een applicatie gemakkelijker zou zijn, vroeg het Instituut in zijn oorspronkelijke ontwerp van besluit een termijn van 6 maanden om dit besluit uit te voeren. Het Platform van operatoren meldt dat de uitvoeringstermijn zou liggen tussen 12 en 18 maanden en vraagt daarom 18 maanden. Overwegende dat deze gegevens momenteel bij de operatoren beschikbaar zijn voor het beheer van hun consumenten en dat met een groot deel van de vereenvoudigingen en van de aanpassingen die het Platform vraagt, rekening is gehouden in dit besluit, wat dus de inspanningen inzake ontwikkeling vereenvoudigt, besluit het Instituut om de uitvoeringstermijn op 12 maanden te brengen.
- (q) Het Instituut neemt kennis van de voorkeur van Belgacom voor de tweede optie, maar verduidelijkt dat de minimumtermijn van een maand moet overeenstemmen met de laatste factuur.
- (r) Het Instituut neemt kennis van de voorkeur van het Platform voor de tweede optie, maar verduidelijkt dat de inlichtingen moeten worden berekend op basis van de laatste factuur.

E. BESLUIT

14. Dit besluit is gericht tot de operatoren die onderworpen zijn aan de verplichtingen van artikel 110, § 1, van de WEC, zoals gewijzigd door artikel 26 van de wet van 18 mei 2009 houdende diverse bepalingen inzake elektronische communicatie, hierna “operatoren 110” genoemd.

15. De operatoren 110 stellen via hun website aan hun consumenten de in de punten 16 tot 19 vermelde inlichtingen met betrekking tot het gebruikspatroon beschikbaar. Deze inlichtingen zijn voor de consumenten toegankelijk via een beveiligde procedure die de bescherming van de persoonlijke levenssfeer garandeert.

16. De inlichtingen over het gebruikspatroon met betrekking tot het gebruik van de dienst voor vaste telefonie die door de operatoren 110 worden verstrekt, zijn de volgende:

- het totale aantal gespreksminuten naar elk nationaal vast telefoonnetwerk, met onderscheid tussen de oproepen in de piekuren, in de daluren en tijdens het weekend met de volgende restricties:
 - wanneer de operator geen onderscheid maakt tussen piekuren, daluren en weekend, hoeft het totale aantal minuten communicatie niet te worden opgesplitst in deze drie elementen
 - wanneer de operator geen onderscheid maakt tussen elk vast nationaal telefoonnetwerk, hoeft enkel het aantal minuten verbinding naar de vaste nationale telefonie te worden vermeld
- het totale aantal gespreksminuten naar elk nationaal mobiel telefoonnetwerk, met onderscheid tussen de oproepen in de piekuren, in de daluren en tijdens het weekend met de volgende restricties:
 - wanneer de operator geen onderscheid maakt tussen piekuren, daluren en weekend, hoeft het totale aantal minuten communicatie niet te worden opgesplitst in deze drie elementen
 - wanneer de operator geen onderscheid maakt tussen elk mobiel nationaal telefoonnetwerk, hoeft enkel het aantal minuten verbinding naar de mobiele nationale telefonie te worden vermeld
- het totale aantal gespreksminuten naar een buitenlands telefoonnetwerk, met vermelding van ten minste de drie landen waar het meest naar wordt gebeld, en waarbij een onderscheid wordt gemaakt tussen de oproepen in de piekuren, in de daluren en tijdens het weekend, met de volgende restrictie:
 - wanneer de operator geen onderscheid maakt tussen piekuren, daluren en weekend, hoeft het totale aantal minuten communicatie niet te worden opgesplitst in deze drie elementen

17. De inlichtingen over het gebruikspatroon als “postpaid” klant met betrekking tot het gebruik van de dienst voor mobiele telefonie die door de operatoren 110 wordt verstrekt, zijn de volgende:

- het totale aantal gespreksminuten naar het nationale vaste telefoonnetwerk, met onderscheid tussen de oproepen in de piekuren, in de daluren en tijdens het weekend met de volgende restrictie:
 - wanneer de operator geen onderscheid maakt tussen piekuren, daluren en weekend, hoeft het totale aantal minuten communicatie niet te worden opgesplitst in deze drie elementen
- het totale aantal gespreksminuten naar elk nationaal mobiel telefoonnetwerk, met onderscheid tussen de oproepen in de piekuren, in de daluren en tijdens het weekend met de volgende restricties:
 - wanneer de operator geen onderscheid maakt tussen piekuren, daluren en weekend, hoeft het totale aantal minuten communicatie niet te worden opgesplitst in deze drie elementen
 - wanneer de operator geen onderscheid maakt tussen elk mobiel nationaal telefoonnetwerk, hoeft enkel het aantal minuten verbinding naar de mobiele nationale telefonie te worden vermeld
- het totale aantal gespreksminuten naar de voicemail wanneer deze informatie door de operator wordt geteld
- het totale aantal gespreksminuten naar een buitenlands telefoonnetwerk, met vermelding van ten minste de drie landen waar het meest naar wordt gebeld, en waarbij een onderscheid

wordt gemaakt tussen de oproepen in de piekuren, in de daluren en tijdens het weekend, met de volgende restrictie:

- wanneer de operator geen onderscheid maakt tussen piekuren, daluren en weekend, hoeft het totale aantal minuten communicatie niet te worden opgesplitst in deze drie elementen
- het totale aantal sms'en;
- het totale aantal mms'en;
- de capaciteit inzake gebruik van de data.

18. De inlichtingen over het gebruikspatroon met betrekking tot het gebruik van de dienst inzake internet/breedband die door de operatoren 110 wordt verstrekt, zijn de volgende:

- het totale verbruik in datavolume, uitgedrukt in GB;
- de totale tijd die online is besteed, wanneer deze informatie beschikbaar is;
- de download- en uploadsnelheid met de volgende restrictie:
 - wanneer de operator niet in staat is om de gegevens realtime te verstrekken, moet hij de maximale download- en uploadsnelheid meedelen die vastgesteld zijn in het tariefplan van de consument

19. De inlichtingen met betrekking tot het gebruikspatroon met betrekking tot de gebundelde aanbiedingen van elektronische communicatie die door de operatoren 110 worden verstrekt, zijn dezelfde als diegene die vermeld zijn in de punten 16 tot 18.

20. De inlichtingen waarvan sprake in de punten 16 tot 19 moeten slaan op een minimumtermijn van een maand en worden berekend op basis van de gegevens van de laatste factuur.

21. De inlichtingen vermeld in de punten 16 tot 19 moeten:

- gemakkelijk toegankelijk zijn via de homepage van de website van de operator 110;
- leesbaar en duidelijk zijn, zodat het gebruik ervan als gemakkelijk en comfortabel wordt ervaren.

22. De operatoren 110 beschikken over een termijn van 12 maanden om dit besluit uit te voeren, te rekenen vanaf de publicatie ervan op de website van het Instituut. Het Instituut zal via mail elke operator 110 individueel op de hoogte brengen van de publicatie van het besluit op de website van het Instituut.

23. Vier maanden en acht maanden na de publicatie van het besluit stellen de operatoren 110 het Instituut op de hoogte van de vorderingen in de uitvoering van dit besluit.

F. BEROEPSMOGELIJKHEDEN

24. Overeenkomstig de wet van 17 januari 2003 betreffende de rechtsmiddelen en de geschillenbehandeling naar aanleiding van de wet van 17 januari 2003 hebben de bestemmingen van dit besluit de mogelijkheid om tegen dit besluit beroep aan te tekenen bij het hof van beroep te Brussel, Poelaertplein 1, B-1000 Brussel binnen zestig dagen na de kennisgeving ervan. Het hoger beroep wordt ingesteld: 1° bij akte van een gerechtsdeurwaarder die aan de tegenpartij wordt betekend; 2° bij een verzoekschrift dat, in zoveel exemplaren als er betrokken partijen zijn, ingediend wordt op de griffie van het gerecht in hoger beroep; 3° bij ter post aangetekende brief die aan de griffie wordt gezonden; 4° bij conclusie, ten aanzien van iedere partij die bij het geding aanwezig of vertegenwoordigd is. Met uitzondering van het geval waarin het hoger beroep bij conclusie wordt ingesteld, vermeldt de akte van hoger beroep, op straffe van nietigheid de vermeldingen van artikel 1057 van het gerechtelijk wetboek.

Michel Van Bellinghen
Lid van de Raad

Georges Deneff
Lid van de Raad

Catherine Rutten
Lid van de Raad

Eric Van Heesvelde
Voorzitter van de Raad