



**B I P T**

---

**BELGISCH INSTITUUT VOOR POSTDIENSTEN  
EN TELECOMMUNICATIE**

**MEDEDELING VAN DE RAAD VAN HET BIPT  
VAN 5 JUNI 2012  
MET BETREKKING TOT  
DE GERICHTE CONTROLE VAN DE NALEVING DOOR DE OPERATOREN  
VAN SPECIFIEKE BEPALINGEN  
BETREFFENDE DE BESCHERMING VAN DE CONSUMENTEN  
UITGEVOERD DOOR HET BIPT IN DE LOOP VAN HET JAAR 2011**

# INHOUDSOPGAVE

1. EXECUTIVE SUMMARY .....	2
2. INLEIDING.....	4
3. OPDRACHTEN VAN HET BIPT .....	5
4. METHODE GEVOLGD DOOR HET BIPT .....	6
4.1. OPSTELLEN VAN HET CONTROLEPROGRAMMA.....	6
4.2. COÖRDINATIE EN UITVOERING VAN HET CONTROLEPROGRAMMA.....	6
5. CONTROLE VAN HET SMS-NUMMERPLAN.....	7
5.1. VOORWERP VAN DE CONTROLE .....	7
5.2. WETTELIJKE VOORSCHRIFTEN .....	7
5.2.1. Koninklijk besluit betreffende de nummering.....	7
5.2.2. Ethische Code.....	9
5.3. BETROKKEN AANBIEDERS.....	9
5.4. CONTROLEMETHODE.....	10
5.5. VOORAFGAANDE RESULTATEN .....	10
6. KENNISGEVING VAN DIENSTEN .....	12
6.1. DATABANK "ARTIKEL 9": KENNISGEVING VAN DIENSTEN.....	12
6.1.1. Wettelijk kader.....	12
6.1.2. De zogenaamde "artikel 9"-databank van kennisgevingen van diensten.....	12
6.2. UPDATE VAN HET TARIEFVERGELIJKINGSPROGRAMMA WAT DE MOBIELE AANBIEDERS BETREFT.....	13
6.2.1. Inleiding.....	13
6.2.2. Aantal operatoren en aanbieders van wie de tariefplannen in het vergelijkingsprogramma staan 13	
6.2.3. Acties ondernomen ten aanzien van de mobiele leveranciers.....	13
6.2.4. Classificatie van de mobiele leveranciers.....	14
6.2.5. Geactualiseerde lijst van de mobiele leveranciers.....	15
6.3. CONCLUSIES .....	16
7. PUBLICATIE VAN KWALITEITSINDICATOREN.....	17
7.1. VOORWERP VAN DE CONTROLE .....	17
7.2. WETTELIJKE EN REGLEMENTAIRE VOORSCHRIFTEN .....	17
7.3. BEOOGDE OPERATOREN.....	17
7.4. CONTROLEMETHODE.....	18
7.4.1. Vast besluit.....	18
7.4.2. Mobiel besluit.....	18
7.5. RESULTATEN VAN DE CONTROLE .....	19
7.5.1. Vast besluit.....	19
7.5.2. Mobiel besluit.....	19
7.6. VOORLOPIGE CONCLUSIE BETREFFENDE DE PUBLICATIE VAN KWALITEITSINDICATOREN.....	20
8. INFORMATIE OVER DE FACTUREN .....	21
8.1. VOORWERP VAN DE CONTROLE .....	21
8.2. WETTELIJKE VOORSCHRIFTEN .....	21
8.3. CONTROLEMETHODE.....	21
8.4. HUIDIGE RESULTATEN VAN DE CONTROLE .....	22
8.5. CONCLUSIES .....	23
9. ALGEMENE CONCLUSIE VAN HET EERSTE SEMESTER VAN HET CONTROLEPROGRAMMA .....	25
BIJLAGE – Leveranciers van mobiele-communicatiediensten in België.....	27

## 1. EXECUTIVE SUMMARY

De wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie en de toepassingsbesluiten ervan bevatten bepalingen die tot doel hebben de gebruikers informatie te verstrekken of ze te beschermen tegen incorrecte of oneerlijke praktijken die de operatoren of dienstenaanbieders zouden kunnen aannemen.

Het strategisch plan 2010-2013 van de Raad van het BIPT beschouwt de controle van de naleving door de operatoren en dienstenaanbieders van hun verplichtingen als een strategische as.

De dienst Gebruikers van het BIPT heeft dus in 2011 een eerste grote, proactieve en systematische controlecampagne opgezet en gelanceerd van alle operatoren zonder onderscheid. Dankzij de geregelde samenwerking met de ombudsdienst konden gebieden worden bepaald die bij voorrang gecontroleerd moesten worden, omdat daar meer klachten van consumenten over leken te zijn. Die gebieden zijn de naleving van het nummerplan voor sms'en, de kennisgevingen van diensten van operatoren en dienstenaanbieders, de publicatie van de kwaliteitsindicatoren en de inlichtingen die in de facturen moeten worden vermeld.

De controles hebben plaatsgevonden in de tweede helft van 2011, op het terrein of op grond van administratieve documenten, met de hulp van vooral de dienst Controles van het BIPT. Sommige controles zullen in de loop van 2012 moeten worden voortgezet of uitgebreid.

Bij de naleving van het nummerplan voor sms'en ging het erom na te gaan of de korte nummers die worden gebruikt voor sommige soorten diensten met toegevoegde waarde strookten met de dienstencategorie die bij dat soort van nummer hoort en met het toepasselijke maximumtarief dat volgens de wettelijke voorschriften van toepassing is. Het controleprogramma is nog steeds aan de gang op het ogenblik van de publicatie van deze mededeling.

Volgens artikel 9 van de wet betreffende de elektronische communicatie moeten de operatoren of dienstenaanbieders het BIPT kennisgeven van de diensten die ze op de markt en aan de gebruikers van elektronische-communicatiediensten aanbieden. Het BIPT heeft dus de naleving gecontroleerd van de kennisgeving van diensten door de operatoren die geregistreerd zijn in de databank van het BIPT. De oefening heeft aangetoond dat de operatoren en dienstenaanbieders meestal een kennisgeving van hun diensten hadden gedaan maar dat de huidige structuur van de databank kon worden verbeterd, met name door er nieuwe velden aan toe te voegen. De controle heeft ook duidelijk gemaakt dat veel dienstenaanbieders niet behoorlijk hun verplichting vervulden om hun tariefplannen in te voeren in het tariefvergelijkingprogramma. Het BIPT heeft daarom zijn inspanningen toegespitst op de controle van de naleving van deze verplichting en heeft een campagne gelanceerd om de gegevens die in het programma staan te verifiëren. De controle heeft dus concreet ertoe geleid dat er in het tariefvergelijkingprogramma tariefplannen zijn opgenomen van meer categorieën van dienstenaanbieders; de controle heeft bovendien een signaal afgegeven door de aandacht van de operatoren op hun wettelijke verplichtingen te vestigen.

De wet verplicht de operatoren voor vaste en mobiele telefonie om op hun website informatie te publiceren in verband met de kwaliteit en de toegang van de gebruikers tot hun diensten; de publicatie van die informatie, die men kwaliteitsindicatoren noemt, is gecontroleerd. Uit deze controle is gebleken dat weinig operatoren de verplichting vervullen, wat het BIPT ertoe heeft aangezet na te denken over de manier waarop de verplichting kan worden verduidelijkt en over de relevantie van de indicatoren zelf.

De controle van de inlichtingen die op de factuur moeten worden vermeld, d.w.z. de vermelding van het voordeligste tariefplan een keer per jaar en de einddatum van het contract voor contracten van bepaalde duur op elke factuur, heeft problemen ondervonden qua uitvoering door de operatoren en heeft veel administratieve stappen gevergd. Deze nog aan de gang zijnde controle zal waarschijnlijk resulteren in inbreukprocedures tegen bepaalde operatoren, maar ook in algemeen denkwerk over de vermeldingen die op de factuur moeten staan, alsook over de operatoren voor wie deze verplichting geldt. Dankzij de controleacties heeft de markt een signaal gekregen over het streven van het BIPT om de wettelijke verplichtingen te doen naleven, maar kon ook het denkwerk worden gestart over de relevantie of precisering van sommige van deze wettelijke bepalingen of over de karakteristieken van sommige tools die door het BIPT ingesteld zijn.

## 2. INLEIDING

In zijn strategisch plan<sup>1</sup> is de Raad van het BIPT ervan uitgegaan dat de bescherming van de gebruikers aan de ene kant, en de controle van de naleving van de verplichtingen die rusten op de operatoren en dienstenaanbieders aan de andere kant, een van de strategische assen vormden van de actie van het BIPT tussen 2010 en 2013.

De wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie en de toepassingsbesluiten ervan bevatten namelijk bepalingen die tot doel hebben de gebruikers informatie te verstrekken of ze te beschermen tegen oneerlijke praktijken die de operatoren of dienstenaanbieders eventueel kunnen aannemen.

Op deze basis heeft het BIPT beslist om systematische controlecampagnes te verrichten om erop toe te zien dat alle operatoren de wettelijke en regelgevende bepalingen naleven op een aantal gebieden. De uitvoering van deze controles heeft ook tot doel de spelers op de markt ertoe aan te sporen om hun gedrag aan te passen en hun benadering van de betrekkingen met de gebruikers te herzien.

De controleactiviteiten die in dit voortgangsrapport aan bod komen, hebben plaatsgehad in de tweede helft van 2011. Ze hebben betrekking op:

- de naleving van het nummerplan voor sms'en;
- de kennisgevingen van diensten van de operatoren en dienstenaanbieders;
- de publicatie van de kwaliteitsindicatoren;
- de inlichtingen die op de facturen vermeld moeten worden.

Deze punten zullen worden gedetailleerd in de volgende hoofdstukken.

---

<sup>1</sup> <http://www.ibpt.be/ShowDoc.aspx?objectID=3371&lang=FR>

### 3. OPDRACHTEN VAN HET BIPT

Artikel 14, § 1, 3°, van de wet van 17 januari 2003 met betrekking tot het statuut van de regulator van de Belgische post- en telecommunicatiesector, zoals gewijzigd door artikel 59 van de wet van 16 maart 2007 tot wijziging van de wet van 30 maart 1995 betreffende de netten voor distributie voor omroepuitzendingen en de uitoefening van omroepactiviteiten in het tweetalig gebied Brussel-Hoofdstad alsook van de wet van 17 januari 2003 met betrekking tot het statuut van de regulator van de Belgische post- en telecommunicatiesector, belast het BIPT met de controle van de naleving van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie, alsook van titel I, hoofdstuk X en titel IV van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven.

De controles die medio 2011 zijn gelanceerd, zijn niet het gevolg van concrete klachten of specifieke dossiers over vastgesteld verzuim; het betreft immers een campagne van preventieve en systematische controles die voornamelijk tot doel hebben na te gaan of de sector daadwerkelijk een aantal wettelijke voorschriften in acht neemt, die belangrijk zijn voor de consument. Het spreekt echter vanzelf dat de keuze van sommige types van controle in plaats van andere het resultaat is van de observatie van de markt en met name van de regelmatige contacten tussen het BIPT en de ombudsdienst. Zo heeft de ombudsdienst in zijn jaarverslag 2010 benadrukt dat de diensten met toegevoegde waarde via korte sms-nummers nog steeds problemen opleverden, al was de situatie verbeterd ten opzichte van het jaar ervoor; zo ook is er nog steeds in ruime mate een beroep gedaan op de ombudsdienst voor problemen met de facturering en opzegging van contracten, wat het BIPT ertoe heeft aangezet om te verifiëren of de wettelijke vermeldingen die tot doel hebben de abonnees in te lichten, wel degelijk op de facturen stonden.

Het opzetten van deze systematische controle doet uiteraard niets af van alle gerichte en specifieke controles die het BIPT zou verrichten in geval van klachten of administratieve onderzoeken en die tot sancties zouden kunnen leiden.

Het controleprogramma is bedacht door de dienst Gebruikers van het BIPT en de controles op het terrein zijn uitgevoerd door de dienst Controle, die zo zijn werkterrein heeft kunnen uitbreiden tot buiten het radiofrequentiespectrum, zijn gebruikelijke actieterrein.

## **4. METHODE GEVOLGD DOOR HET BIPT**

### **4.1. Opstellen van het controleprogramma**

Het BIPT beschikt niet over voldoende middelen om elke dag te controleren of de operatoren hun plichten vervullen. Daarom is er geopteerd voor gerichte, gediversifieerde en preventieve controles.

De ombudsmannen hebben het BIPT op de hoogte gebracht van de problemen die zich op het terrein voordoen en over het soort klachten dat ze registreren. Deze elementen hebben als basis gediend voor de uitwerking van het controleprogramma 2011.

De Raad van het BIPT heeft dat controleprogramma goedgekeurd op 31 mei 2011 en de te verrichte taken gerangschikt volgens drie prioriteitsniveaus. De elementen die in 2011 zijn gecontroleerd, zijn beschouwd als een hoge prioriteit.

### **4.2. Coördinatie en uitvoering van het controleprogramma**

De dienst Gebruikers van het BIPT heeft het controleprogramma voorbereid en algemeen gecoördineerd. De controle van de naleving van het nummerplan voor sms'en en van de publicatie van de kwaliteitsindicatoren is uitgevoerd door de ambtenaren van de dienst Controle, die gespecialiseerd zijn in controles op het terrein. De dienst Gebruikers heeft de verificatie van de verplichtingen in verband met de kennisgevingen van diensten van de operatoren en dienstenaanbieders, alsook van de inlichtingen die op de facturen moeten staan, tot een goed einde gebracht.

In de volgende hoofdstukken wordt een overzicht gegeven van de verrichte controletaken en van de eerste conclusies die daaruit volgen.

## 5. CONTROLE VAN HET SMS-NUMMERPLAN

### 5.1. Voorwerp van de controle

De controle van het sms-nummerplan heeft drie hoofddoelstellingen:

- nagaan of de oproepen naar korte sms/mms-nummers die diensten met toegevoegde waarde aanbieden, wel degelijk de tariefplafonds in acht nemen die zijn vastgesteld in de desbetreffende reglementaire bepalingen;
- controleren of het gebruik van deze korte sms/mms-nummers om toegang te krijgen tot diensten met toegevoegde waarde voldoet aan de categorisering in drie types van diensten, die vastgesteld is in de reglementering (diensten voorbehouden voor volwassenen (bijv. chatdiensten van erotische aard); ontspanningsdiensten (bijv. downloaden van beltonen, deelname aan spelletjes); “resterende” diensten (bijv. weerberichten, geldinzameling via sms, enz.);
- de naleving controleren van de regel volgens welke de weergave van het nummer voor de opgeroepen persoon die met de oproep wordt verstuurd (hier het sms-antwoordbericht dat door de dienstenaanbieder wordt verzonden), wel degelijk dezelfde is als het oproepnummer dat toegewezen is aan de oproepende lijn.

Er is beslist om samen met deze controles een aantal aspecten van de Ethische Code te verifiëren en in het bijzonder de overeenstemming van de diensten met de bepalingen inzake reclame, alsook de werking en de tarifiering van het “STOP”-bericht om zich uit te schrijven voor een abonnementsdienst of een chatdienst.

### 5.2. Wettelijke voorschriften

De wettelijke grondslag voor de uitvoering van deze taak inzake controle van de sms/mms-nummering wordt gevormd door het koninklijk besluit van 27 april 2007 betreffende het beheer van de nationale nummeringsruimte en de toekenning en intrekking van gebruiksrechten voor nummers (“KB nummering”) en door het koninklijk besluit van 9 februari 2011 tot vaststelling van de Ethische Code voor de telecommunicatie (“Ethische Code”).

#### 5.2.1. Koninklijk besluit betreffende de nummering

Het nummerplan van de sms/mms-diensten wordt beschreven in de artikelen 69 tot 72 van het KB nummering. De artikelen 69 tot 71 precisieren de soorten van bruikbare nummers, de diensten waarvoor ze mogen worden gebruikt en de tarieven die aan elk type nummer mogen worden gekoppeld. Artikel 72 van het besluit geeft het BIPT de mogelijkheid om het maximumaantal cijfers van de sms/mms-nummers te verhogen wanneer extra capaciteit nodig is of om toegang te verstrekken tot grensoverschrijdende betaaldiensten via elektronische-communicatienetwerken; dat artikel valt buiten het bestek van deze controle.

Concreet en samengevat leggen de reglementaire bepalingen de verplichting op dat de korte

sms/mms-nummers die worden gebruikt in het kader van een betaaldienst<sup>2</sup>, voldoen aan de categorisering in verschillende soorten diensten; ze schrijven bovendien voor dat de volgende maximumtarieven in acht moeten worden genomen

Series van betaalnummers van het sms-type	Soorten diensten	Maximumtarieven
<b>7000 tot 7999</b>	Diensten voorbehouden voor volwassenen	€ 4 voor 1 verstuurde sms en/of 1 ontvangen sms
<b>6000 tot 6999</b>	Ontspanningsdiensten (bijv. tv- of radiospelletjes, logo's, beltonen, enz.)	€ 2 voor 1 verstuurde sms en/of 1 ontvangen sms
<b>5000 tot 5999</b>	Ontspanningsdiensten (bijv. logo's, beltonen, spelletjes)	€ 0,5 voor 1 verstuurde sms en/of 1 ontvangen sms
<b>9500 tot 9999</b>	Ontspanningsdiensten van het type voicemail tegen betaling (abonnement: verscheidene sms'en ontvangen na inschrijving, bijv.: een nieuw spel ontvangen per dag)	€ 2 per bericht voor de inschrijving en per ontvangen bericht
<b>9000 tot 9499</b>	"Resterende" diensten <sup>3</sup> van het type voicemail tegen betaling (abonnement: verscheidene sms'en ontvangen na inschrijving)(bijv. info over uw voetbalploeg)	€ 2 per bericht voor de inschrijving en per ontvangen bericht
<b>4000 tot 4999</b>	"Resterende" diensten <sup>3</sup> van het type: <ul style="list-style-type: none"> <li>– M-payment<sup>4</sup>;</li> <li>– geldinzameling</li> </ul>	€ 31 voor 1 verstuurde sms en/of 1 ontvangen sms
<b>3000 tot 3999</b>	"Resterende" diensten <sup>3</sup> van het type "beurskoersopvraging via sms"	€ 2 voor 1 verstuurde sms en/of 1 ontvangen sms
<b>en</b>		
<b>2000 tot 2999</b>		€ 1 voor 1 verstuurde sms en/of 1 ontvangen sms

<sup>2</sup> Volgens artikel 1, 15°, van het KB nummering: "dienst die via apparatuur aangesloten op een elektronischcommunicatienetwerk de oproeper de mogelijkheid biedt informatie te verkrijgen, informatie terug te sturen, in contact te treden met andere gebruikers van de informatiedienst, toegang te krijgen tot spelletjes of andere voordelen of betalingen uit te voeren voor producten of diensten die worden geleverd tijdens de oproep of als direct gevolg hiervan, tegen betaling van een vergoeding hoger dan het normale eindgebruikerstarief voor een oproep naar een standaard geografisch of mobiel nummer."

<sup>3</sup> Andere diensten dan "inhoud voor volwassenen" of "ontspanning".

<sup>4</sup> Betaling voor een goed of een dienst, die niet worden geleverd via een elektronisch-communicatienetwerk.

Voor de eindgebruikers is het van fundamenteel belang om wanneer ze een dienst ontvangen, hetzelfde nummer te zien verschijnen als datgene wat gebeld is om de dienst in kwestie te verkrijgen. Dat is de reden waarom artikel 19, 5°, van het KB nummering de houder van het nummer verplicht om erop toe te zien dat de weergave van het nummer voor de opgeroepen persoon, die wordt meegestuurd met de oproep (de CLI of “Calling Line Identification”), in principe dezelfde is als het oproepnummer dat aan de oproepende lijn is toegewezen.

### 5.2.2. Ethische Code

Via artikel 19 breidt de Ethische Code voor de telecommunicatie uitdrukkelijk de bepalingen van artikel 71 van het koninklijk besluit betreffende de nummering uit tot de dienstenaanbieders, namelijk tot de personen die een betaaldienst aanbieden en die dus de nummercategorie bepalen die moet worden gebruikt volgens de inhoud van de dienst en volgens het tarief waartegen ze de dienst op de markt willen brengen.

Dat zijn ook de aanbieders die aankondigingen plaatsen om voor hun diensten reclame te maken. Artikel 44 van de Ethische Code luidt in verband hiermee als volgt: *“De betalende dienst die aangeboden wordt, moet in overeenstemming zijn met de reclame die ervoor gemaakt wordt.”* Het BIPT controleert de overeenstemming van de dienst met de reclame.

Bovendien moet worden nagegaan of de aanbieders van sommige van deze diensten daadwerkelijk de dienst deactiveren bij een verzoek van de klant om de levering van de betreffende diensten stop te zetten: de abonnementen op diensten met toegevoegde waarde blijven immers doorlopen totdat de eindgebruiker zich laat uitschrijven (art. 35 en 36 Ethische Code). Sedert de inwerkingtreding van de betreffende bepalingen van de Ethische Code op 1 december 2011 geldt dit *mutatis mutandis* ook voor de chatdiensten (de artikelen 96 en 97). Het uitschrijven moet in elk geval mogelijk zijn via het versturen van een bericht dat samengesteld is uit het vier letterwoord “STOP” naar het verkorte nummer waarvan de dienst gebruikmaakt (de artikelen 36 en 97 Ethische Code).

Het BIPT gaat na of er geen berichten meer tegen betaling worden verstuurd na de verzending van het “STOP”-bericht; het blijven versturen van deze berichten door de betrokken dienst zou een inbreuk vormen die zou worden vastgesteld. Het BIPT gaat ook na of het verzonden STOP-bericht wordt aangerekend tegen een normaal tarief, aangezien de Ethische Code het gebruik van een premium-tarief<sup>5</sup> verbiedt voor berichten waarmee een dienst wordt stopgezet (artikel 97, § 1).

### 5.3. Betrokken aanbieders

Aangezien het gaat om diensten met toegevoegde waarde, komen alle spelers van de waardeketen (operatoren, leveranciers van connectiviteit<sup>6</sup> en leveranciers van inhoud)

---

<sup>5</sup> Tarief met toeslag ten opzichte van het tarief van een standaardoproep onder personen.

<sup>6</sup> Een leverancier van connectiviteit, ook sms-integrator genoemd, is een onderneming die verbonden is met de berichtencentrale (SMSC of MMSC) van een mobiele operator en die zorgt voor de uitwisseling van sms'en en mms'en tussen de dienstenaanbieder (leverancier van inhoud) enerzijds en de operator en eindgebruiker anderzijds. Volgens de gegevens van de

tussenbeide in de definitieve dienst en moeten ze allemaal verplichtingen vervullen op hun niveau van tussenkomst.



De dienstenaanbieders (adverteerders en leveranciers van inhoud) zijn op de eerste plaats verantwoordelijk voor de rangschikking van hun dienst in de juiste categorie van betaalnummers en voor de overeenstemming van de dienst die ze aanbieden met de reclame. Bovendien moet worden gecontroleerd of de mobiele operatoren voldoen aan de verplichtingen inzake presentatie van het nummer voor de opgebeldde persoon en aan de maximumtarieven.

#### 5.4. Controlemethode

Het BIPT verzamelt korte nummers via verschillende media die in het Nederlands en het Frans dergelijke diensten adverteren: televisie, dagbladen, weekbladen en het internet. Alle bewijsstukken (beeldmateriaal, reclame, opnames, ...) met hun datum worden gebruikt.

#### 5.5. Voorafgaande resultaten

Op het ogenblik dat dit rapport wordt opgesteld, is de taak in verband met de controles van de diensten met toegevoegde waarde via sms-berichten nog aan de gang en zal die nog worden voortgezet in de loop van de tijd. In de volgende tabel worden de eerste controleresultaten samengevat die verkregen zijn voor de relevante criteria:

- de inachtneming van de dienstencategorie volgens het eerste cijfer of de identiteit van de dienst;
- de inachtneming van het voor deze categorie vastgelegde tariefplafond;
- de overeenstemming van de gehanteerde prijzen met de reclame van de dienstenaanbieder;
- de identificatie van het gebruikte nummer;
- de daadwerkelijke correcte werking van de STOP-functie;
- de uitleg over de STOP-functie.

---

mobiele operatoren zijn er in België een twintigtal dienstenaanbieders actief, zoals Paratel, Netsize, KPN Call Factory, enz.

	Categorie	Max. tarieven	Vermelde tarieven	Facturering van de stop	Identificatie	Werking van de stop	Stop uitgelegd
OK	38	36	32	2	33	27	14
NOK	1	3	7	25	4	0	5
NG *	0	0	0	12	2	12	20
<b>Totaal</b>	39	39	39	39	39	39	39

\* NG: Niet gecontroleerd: in het begin van de reeks controles werden alleen de tarieven en de inachtneming van de categorie geverifieerd; later zijn daar de identificatie en de werking van de STOP bijgekomen. Van de 39 gecontroleerde nummers, voldoen er 38 aan de vermelde categorie, 36 aan de maximumtarieven en 32 aan de vermelde tarieven. 33 van de 37 gecontroleerde voldoen aan de identificatieverplichting. Hoewel het STOP-systeem lijkt te werken, laat de uitleg over de werking ervan te wensen over en de facturering van de STOP is in zeer ruime mate incorrect.

Een aantal gevallen van mogelijke inbreuk zijn gemeld aan de Ethische Commissie en andere worden momenteel onderzocht door het BIPT, dat zal beslissen of er reden is om een formele procedure van inbreuk op artikel 21 van de wet van 17 januari 2003 in te leiden.

Na deze controles zal de Ethische Commissie ook kunnen beslissen om op eigen initiatief, inbreukprocedures te starten, die kunnen resulteren in het opleggen van sancties krachtens de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie.

## 6. KENNISGEVING VAN DIENSTEN

### 6.1. Databank "artikel 9": kennisgeving van diensten

#### 6.1.1. Wettelijk kader

Sedert het vorige vergunningensysteem is afgeschaft, moet in België elke operator of dienstenaanbieder het BIPT kennisgeven van de diensten die hij op de markt en aan de gebruikers van elektronische-communicatiediensten aanbiedt; artikel 9, § 1, van de wet betreffende de elektronische communicatie bepaalt het volgende:

*“Het aanbieden of het doorverkopen in eigen naam en voor eigen rekening van elektronische-communicatiediensten of -netwerken kan [...] pas aangevat worden na een kennisgeving aan het Instituut die de volgende elementen bevat :*

- 1° de naam, het adres, het BTW- en handelsregisternummer van de aanbieder of een vergelijkbaar identificatienummer dat deze gegevens op een rechtsgeldige manier bundelt ;*
- 2° de contactpersoon met het Instituut ;*
- 3° een bondige en precieze beschrijving van zijn dienst of netwerk ;*
- 4° de datum waarop de activiteiten vermoedelijk van start gaan.”*

De kennisgeving geschiedt via een kennisgevingsformulier dat beschikbaar is op het adres <http://www.ibpt.be/ShowDoc.aspx?levelID=148&objectID=439&lang=nl>. De lijst van de operatoren die een kennisgeving hebben gedaan, is gepubliceerd op de website van het BIPT op het volgende adres: <http://www.ibpt.be/ShowDoc.aspx?levelID=354&objectID=2125&lang=en>

#### 6.1.2. De zogenaamde “artikel 9”-databank van kennisgevingen van diensten

Voor het BIPT, als regulerende instantie van de Belgische elektronische-communicatiesector, is het van fundamenteel belang om over een up-to-date databank te beschikken die alle ondernemingen bevat die op het nationale grondgebied telecommunicatiediensten verstrekken. Deze informatie is belangrijk op talrijke werkgebieden van het BIPT inzake regulering van de telecommunicatie, in het bijzonder wat betreft de marktanalyses, de controle op de naleving van de wettelijke verplichtingen, het administratieve beheer van de operatoren en de werking van het computerprogramma voor tariefvergelijking.

Het BIPT heeft dus gecontroleerd of de operatoren en dienstenaanbieders naar behoren kennis hadden gegeven van hun diensten, overeenkomstig artikel 9 van de wet van 13 juni 2005. De "artikel 9"-databank die wordt beheerd door de dienst Vergunningen van het BIPT bleek redelijk volledig te zijn wat de opgenomen operatoren en dienstenaanbieders betreft. Bij deze controles is echter vastgesteld dat de structuur ervan kon worden verbeterd, met name wat de categorieën van activiteiten betreft.

## 6.2. Update van het tariefvergelijkingprogramma wat de mobiele aanbieders betreft

### 6.2.1. Inleiding

De verificatie heeft aangetoond dat de operatoren meestal in orde waren wat betreft de kennisgeving van de diensten aan het BIPT krachtens artikel 9 van de wet van 13 juni 2005, maar dat een aantal onder hen niet naar behoren de plicht vervulden om hun tariefplannen in te voeren in het openbare programma voor tariefvergelijking <http://www.bestetarief.be/> dat door het BIPT wordt geëxploiteerd. Het BIPT heeft daarom ervoor geopteerd om zich eerder toe te leggen op het bijwerken van het tariefvergelijkingprogramma, om er de dienstenaanbieders in op te nemen die nog ontbraken en tegelijk de tariefplannen aan te vullen die er niet in stonden.

### 6.2.2. Aantal operatoren en aanbieders van wie de tariefplannen in het vergelijkingsprogramma staan

In mei 2012 zijn er in het tariefvergelijkingprogramma tariefplannen voor 17 vaste operatoren, 39 mobiele operatoren, 18 breedbandoperatoren en 11 operatoren voor *bundles/packs*.

### 6.2.3. Acties ondernomen ten aanzien van de mobiele leveranciers

Door de lijst van de operatoren en aanbieders die opgenomen zijn in de “artikel 9”-databank enerzijds te vergelijken met de tariefplannen ingevoerd in het tariefvergelijkingprogramma <http://www.bestetarief.be/> anderzijds, is gebleken dat verschillende aanbieders die in de databank van aangegeven diensten staan, in het bijzonder voor de mobiele-communicatiediensten, nagelaten hebben om (al) hun tariefplannen in het vergelijkingsprogramma in te voeren.

Het BIPT heeft tot doel het tariefvergelijkingprogramma aan te vullen opdat alle operatoren en dienstenaanbieders die op de Belgische markt actief zijn, daarin worden vermeld. Het mobiele domein is prioritair, omdat er in die sector een groot aantal leveranciers zijn die min of meer onafhankelijk zijn van de netwerkoperatoren. Het heeft dus een reeks acties ondernomen om, waar nodig, het tariefvergelijkingprogramma te vervolledigen wat betreft de mobiele leveranciers die werkelijk op de Belgische markt actief zijn. Het heeft:

- vierentwintig brieven verstuurd naar de ondernemingen die in overtreding zijn ten aanzien van de verplichting om kennis te geven van een dienst, van het tariefvergelijkingprogramma of van beide;
- specifieke brieven verstuurd aan de drie Belgische mobiel-netwerkoperatoren (Belgacom, Mobistar, KPN GB) om de volledige lijst van hun commerciële partners te verkrijgen;
- brieven verzonden naar een twintigtal ondernemingen in het kader van de controle van de facturen, beschreven in deel 8 hieronder; een taak die een potentiële interactie inhoudt met het bijwerken van het tariefvergelijkingprogramma.

Er zijn aan de mobiele operatoren die hun tariefplannen nog niet hadden ingevoerd, alsook aan de mobiele operatoren die nog niet hadden geantwoord op de aan hen gerichte vragen, verzoeken gericht om de verplichting na te komen om de gegevens in te voeren in het tariefvergelijkingprogramma. Dankzij deze brieven en controles kon worden vastgesteld dat een aantal ondernemingen verdwenen waren en dat ze uit het tariefvergelijkingprogramma verwijderd moesten worden.

#### 6.2.4. Classificatie van de mobiele leveranciers

Dankzij deze inventarisatie van de leveranciers van mobiele diensten die in België actief zijn, konden gepaste criteria worden vastgesteld om een onderscheid te maken tussen de soorten van mobiele spelers volgens de mate van integratie met de operator van het mobiele netwerk. Zo is de volgende classificatie ontstaan:

- a. Mobiel-netwerkoperatoren: Belgacom Mobile (Proximus), Mobistar, KPNGB (Base).
- b. Eigen merken van de operator: het gaat daarbij niet om een leverancier buiten de operator, maar gewoon om merken waaronder de netwerkoperator zijn eigen producten op de markt brengt, naast zijn eigen gebruikelijke merk, bestemd voor bepaalde klantensegmenten. Dit is bijvoorbeeld het geval met Ay Yildiz, een merk van KPN GB dat zich richt op klanten van Turkse oorsprong die in België gevestigd zijn of met Simyo, ook een merk van KPN GB, dat via het internet voorafbetaalde diensten tegen voordelige prijzen aanbiedt.
- c. Branded resellers: commerciële partners van mobiel-netwerkoperatoren; zij verkopen aan hun eigen klanten producten van de netwerkoperator, in naam van deze laatste (dit betekent met name dat de algemene voorwaarden van de netwerkoperator van toepassing zijn en dat het contract wordt ondertekend met de netwerkoperator). Dit zijn partners die ook actief zijn in andere sectoren buiten telecommunicatie, bijvoorbeeld verkoop in supermarkten (Delhaize Mobile, Aldi Talk), de pers (Sudpresse Mobile, Jim Mobile), audiovisuele middelen (Allo RTL, VT4 Mobile), sportverenigingen (RSCA Mobile), postdiensten (Post Mobile), enz.
- d. Onafhankelijke dienstenaanbieders, zoals Lycamobile, Transatel, Mobile Vikings, enz. In dat geval verkoopt de dienstenaanbieder de producten van de netwerkoperator onder zijn eigen naam. Het gaat bijna altijd om ondernemingen die gespecialiseerd zijn in de levering van telecommunicatiediensten (in hun naam zitten doorgaans termen zoals "tel" of "mobile"), met als enige opmerkelijke uitzondering de distributieketen Carrefour. Deze onafhankelijke leveranciers worden vaak ten onrechte MVNO's genoemd. Een grondig onderzoek van het statuut van verschillende leveranciers heeft aangetoond dat er in feite twee soorten van onafhankelijke leveranciers bestaan: enerzijds de directe leveranciers, die een rechtstreeks contract hebben met de exploitant van het mobiele netwerk (dit geldt voor de meerderheid van de onafhankelijke leveranciers) en anderzijds de indirecte leveranciers, die een contract hebben met een andere leverancier, die zijn akkoord met de netwerkoperator uitbesteedt aan een derde.

- e. Virtuele mobielnetwerkoperatoren (full MVNO's): in tegenstelling tot de voorgaande spelers, die bestempeld kunnen worden als "light MVNO's", beschikken full MVNO-operatoren over een aantal elementen van een mobiel netwerk (doorgaans in het core-netwerk), maar doen ze ook een beroep op de verrichtingen van een host-netwerkoperator (voor het radiotoegangsnetwerk). Op dit moment is de enige echte full MVNO in België het bedrijf Telenet, waarvan de hostoperator Mobistar is.

Deze classificatie heeft een impact op de verplichtingen die op deze dienstenaanbieders rusten. Alleen de categorieën a, d (onafhankelijke dienstenaanbieders) en e (full MVNO's) zijn immers onderworpen aan de wettelijke verplichtingen tot kennisgeving van hun diensten aan het BIPT (artikel 9 van de wet van 13 juni 2005) en tot invoering van de tariefplannen in het programma [www.bestetarief.be](http://www.bestetarief.be) (artikel 111, § 1, van de wet van 13 juni 2005). Voor de categorieën b en c moet er geen kennisgeving worden gedaan van de dienst en moeten de betreffende tariefplannen worden ingevoerd door de operator van het mobiele netwerk (categorie a). De wettelijke verplichtingen die op elke categorie van leverancier rusten, worden in de volgende tabel samengevat.

	<b>Kennisgeving van dienst (artikel 9)</b>	<b>Tariefvergelijkingsprogramma (artikel 111, 1)</b>
<b>Netwerkoperator</b>	JA	Netwerkoperator
<b>Eigen merken van de operator<sup>7</sup></b>	NEE	Netwerkoperator
<b>Branded reseller</b>	NEE	Netwerkoperator
<b>Onafhankelijke dienstenaanbieder</b>	JA	Onafhankelijke leverancier
<b>Virtuele mobielnetwerkoperator full MVNO</b>	JA	MVNO

#### 6.2.5. Geactualiseerde lijst van de mobiele leveranciers

In totaal worden er op de Belgische markt dus mobiele-communicatiediensten verkocht onder drieënveertig (43) handelsnamen (waaronder ook de eigen merken van de netwerkoperatoren). Als bijlage vindt men de lijst van de leveranciers van mobiele-communicatiediensten in België alsook de categorie waartoe ze behoren. Er moet worden opgemerkt dat sommige van deze leveranciers (nog) niet in het tariefvergelijkingsprogramma zitten om diverse redenen, zoals de deactivering van tariefplannen, de invoering van plannen die nog worden gerealiseerd, enz.

<sup>7</sup> De kennisgeving van de eigen merken wordt impliciet door de operatoren gedaan.

### 6.3. Conclusies

Dankzij deze controleactiviteit konden de vastgestelde problemen worden verholpen en kon aan de consumenten een tariefvergelijkingsprogramma beschikbaar worden gesteld dat volledig is en bijgewerkt wat betreft de operatoren die op de markt actief zijn. Het BIPT zal deze controleactiviteit voortzetten om na te gaan of alle operatoren alsook hun plannen in het tariefvergelijkingsprogramma aanwezig zijn. Talrijke uitwisselingen met de operatoren zijn nodig geweest om de kwaliteit van de invoering van de tariefplannen in het computerprogramma te verbeteren; op basis daarvan kon de aandacht van de marktspelers worden gevestigd op de noodzaak om de wettelijke verplichtingen na te leven.

## 7. PUBLICATIE VAN KWALITEITSINDICATOREN

### 7.1. Voorwerp van de controle

De indicatoren inzake dienstkwaliteit die de operatoren (vaste, mobiele, internet-) op hun website moeten publiceren, worden gecontroleerd op de inhoud van dezelfde websites. In een tweede fase beoogt het BIPT een controle van de betrouwbaarheid van de cijfers die door deze operatoren worden gepubliceerd.

### 7.2. Wettelijke en reglementaire voorschriften

De wettelijke grondslag van deze verplichting tot publicatie van indicatoren inzake dienstkwaliteit ligt in:

- artikel 113 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie: *"Ondernemingen die openbare elektronische communicatiediensten aanbieden, moeten vergelijkbare, toereikende en actuele informatie over de kwaliteit en de veilige toegang tot hun diensten ten behoeve van de eindgebruikers [te] publiceren op hun website."*;
- de twee besluiten van de Raad van het BIPT van 3 april 2008 betreffende de indicatoren in verband met de kwaliteit van de elektronische-communicatiediensten, alsook de inhoud, de vorm en de wijze van publicatie van de inlichtingen. Deze twee besluiten slaan respectievelijk op de operatoren van de openbare dienst voor vaste telefonie en de internetproviders (hierna "**Vast besluit**") enerzijds en anderzijds op de operatoren van de openbare dienst voor mobiele telefonie (hierna "**Mobiel besluit**").

### 7.3. Beoogde operatoren

De controle van de indicatoren inzake dienstkwaliteit geldt voor de volgende operatoren en dienstenaanbieders:

- volgens het Vast besluit: de leveranciers en doorverkopers van de vaste openbare telefoniedienst (waaronder ook de VoIP-dienst) en de internetproviders (ISP's);
- volgens het Mobiel besluit: de leveranciers en doorverkopers van de mobiele openbare telefoniedienst.

In de huidige officiële databank van het BIPT (artikel 9 van de wet betreffende de elektronische communicatie) beschreven in deel 6 hierboven, gaat het dus om de volgende diensten:

- a. toepassingsgebied van het Vast besluit:
  - openbare telefoondienst
  - spraakdienst: Carrier Select/Carrier Preselect
  - spraakdienst: belkaarten (calling cards)
  - spraakdienst: VoIP-dienst
  - andere dienst: internettoegang

- b. toepassingsgebied van het Mobiel besluit: op basis van het huidige formaat van de “artikel 9 WEC”-databank is het niet mogelijk een onderscheid te maken tussen vaste en mobiele operatoren. Aangezien de in het “Mobiel besluit” voorgeschreven kwaliteitsindicatoren parameters inzake de werking van de mobiele netwerken vormen, zijn de hier beoogde operatoren diegene die een mobiel netwerk exploiteren: Belgacom (Proximus), Mobistar en KPN (Base) als MNO-operator en Telenet Mobile als virtuele mobiele operator (MVNO).

## 7.4. Controlemethode

### 7.4.1. Vast besluit

Voor elke beoogde vaste operator moet op diens website voor elke dienst die hij aanbiedt, worden nagegaan of de volgende kwaliteitsindicatoren beschikbaar zijn en gemakkelijk toegankelijk overeenkomstig de voorschriften van punt 4.2 van het Vast besluit (in maximaal drie stappen of muisklikken vanaf de homepage van de website):

1. percentage aansluitingen die gerealiseerd zijn binnen de termijn die door de operator aangekondigd is aan zijn klant;
2. percentage van de lijnen waarop zich een storing heeft voorgedaan in de loop van de observatieperiode;
3. gemiddelde termijn voor de opheffing van een storing.

Deze kwaliteitsindicatoren moeten halfjaarlijks worden gepubliceerd.

Overeenkomstig punt 4.3 van het Vast besluit moeten de indicatoren inzake dienstkwaliteit op de website van de operatoren geactualiseerd worden in de loop van de maand april en oktober van elk jaar. Er dient te worden opgemerkt dat in het Vast besluit een vierde kwaliteitsindicator in verband met het klachtenpercentage over facturering is vastgesteld, maar die is tijdelijk opgeschort (zie punt 3.2 van het Vast besluit).

### 7.4.2. Mobiel besluit

Voor elke beoogde mobiele operator moet op diens website worden nagegaan of de volgende kwaliteitsindicatoren beschikbaar zijn en gemakkelijk toegankelijk overeenkomstig de voorschriften van punt 4.2 van het Mobiel besluit (in maximaal drie stappen of muisklikken vanaf de homepage van de website en in de rubriek “*wettelijke vermeldingen*”):

1. blokkeringskans voor mobiele telefonische oproepen;
2. verbrekingskans voor mobiele telefonische oproepen.

Overeenkomstig punt 4.1 van het Mobiel besluit moeten deze blokkerings- en verbrekingskans worden omgezet in een kleurenindicatie door middel van een verticale streep waarvan de kleur de procentuele waarde in kwestie aangeeft zoals hieronder vermeld:

- Very good (< 1%): groen;
- Good (tussen 1 en 2%): geel;
- Fair (tussen 2 en 3%): oranje;
- Bad (tussen 3 en 4%): rood;
- Very bad (> 4%): zwart.

Deze kwaliteitsindicatoren moeten halfjaarlijks worden gepubliceerd. Overeenkomstig punt 4.3 van het Mobiel besluit moeten de indicatoren inzake dienstkwaliteit op de website van de operatoren geactualiseerd worden in de loop van de maand april en oktober van elk jaar. Er dient te worden opgemerkt dat in het Mobiel besluit een derde kwaliteitsindicator in verband met het klachtenpercentage over facturering is vastgesteld, maar die is tijdelijk opgeschort (zie punt 3.2 van het Mobiel besluit).

## 7.5. Resultaten van de controle

### 7.5.1. Vast besluit

De vaste operatoren die onderworpen zijn aan de verplichting tot publicatie van indicatoren inzake dienstkwaliteit, moeten in principe worden geïdentificeerd op basis van de officiële lijst van de operatoren die bij het BIPT een kennisgeving van een dienst hebben gedaan overeenkomstig artikel 9 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie (d.w.z. de “artikel 9”-databank). Aanvankelijk zijn er 171 operatoren geïdentificeerd die een totaal van 282 diensten aanbieden (veel vaste operatoren zijn betrokken bij zowel de indicatoren inzake dienstkwaliteit voor de openbare telefonie als die met betrekking tot de levering van internettoegang). Zoals geschreven in deel 6 hierboven heeft de controle aangetoond dat de databank moest worden geherstructureerd en dat ze foutieve of onvolledige gegevens bevatte over de verstrekte diensten en over de leveranciers die werkelijk op de markt actief zijn.

Bovendien is gebleken dat slechts vier ondernemingen in orde zijn wat betreft de publicatie van kwaliteitsindicatoren voor de vaste diensten: Base/KPNGB, Belgacom, Mobistar, Verizon.

### 7.5.2. Mobiel besluit

Wat betreft de publicatie van indicatoren inzake dienstkwaliteit voor de mobiele-communicatiediensten, heeft de controle zich toegespitst op de vier Belgische mobiele operatoren: Base (KPNGB), Belgacom (Proximus), Mobistar en Telenet, dat voortaan actief is als virtuele mobielnetwerkoperator of full MVNO.

De vier voormelde mobiele operatoren voldoen aan de voorschriften van het relevante besluit van de Raad van het BIPT.

## 7.6. Voorlopige conclusie betreffende de publicatie van kwaliteitsindicatoren

Uit de verrichte controles blijkt dat de naleving van de verplichtingen tot publicatie van de kwaliteitsindicatoren problematisch is.

In het algemeen lijkt het alsof de dienstenaanbieders die optreden als tussenpersonen tussen de netwerkoperatoren en de eindgebruikers, maar commercieel verantwoordelijk zijn voor de diensten die ze verkopen, waaronder ook de kwaliteit van deze diensten, zich niet aangesproken voelen door deze regelgevende verplichtingen. Dat is met name het geval voor de leveranciers van de telefoondienst via carrier(voor)keuze (CS/CPS) of de DSL-operatoren die breedbandinternettoegang verstrekken via het aansluitnetwerk van de historische operator. Voor de gebruiker is het dus onmogelijk om de dienstkwaliteit van de verschillende onafhankelijke aanbieders te vergelijken.

De vraag rijst daarom of de juiste draagwijdte van de besluiten van het BIPT betreffende publicatie van indicatoren inzake dienstkwaliteit duidelijk is, in het bijzonder wat de vaste diensten betreft (vaste telefonie en breedbandinternettoegang).

In hun huidige versie lijken de twee BIPT-besluiten in kwestie van weinig nut voor de markt. Daarom overweegt het BIPT om ze te herevalueren, zelfs af te schaffen of ze te herzien, om ze toepasselijk te maken op - en te laten toepassen door - alle spelers tot wie ze gericht zijn enerzijds, en anderzijds om de eventuele relevantie van de kwaliteitscriteria te herzien.

Zo zou het misschien nuttiger kunnen blijken om de termijn te kennen die werkelijk nodig is om een vaste aansluiting te krijgen in plaats van het percentage van de gevallen waarin de termijn wordt nageleefd die afgesproken is tussen de operator en de klant. Bij mobiele telefonie zou het misschien relevanter zijn om de daadwerkelijke dekking van de netwerken te kennen dan de blokkerings- en verbrekingskans. Zo is ook het aantal klachten over factureringsproblemen een belangrijke kwaliteitsindicator die beschikbaar zou kunnen worden gesteld aan de markt. Ook de kwestie van de werkelijke snelheid voor internettoegang zou deel moeten uitmaken van de nuttige indicatoren.

## 8. INFORMATIE OVER DE FACTUREN

### 8.1. Voorwerp van de controle

De controle van de facturen betreft alle operatoren van openbare telefoondiensten die zich tot particuliere klanten richten (“privépersonen”). Deze controletaak heeft tot doel twee elementen te verifiëren:

- de naleving van de verplichting voor de betrokken operatoren om op de facturen van hun abonnees, ten minste een keer per jaar, het tariefplan te vermelden dat voor hen het meest voordelig is op basis van hun specifieke gebruikspatroon;
- de naleving van de verplichting voor de betrokken operatoren om op elke factuur van hun abonnees de einddatum van hun lopende contract te vermelden.

### 8.2. Wettelijke voorschriften

De bepalingen waarvan de naleving moet worden gecontroleerd, luiden als volgt:

- a. artikel 110, § 4, van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie:  
*“§ 4. "Ten minste één keer per jaar meldt de operator op de factuur aan zijn abonnee [met maximum vijf nummers] welk voor hem het meest gunstige tariefplan is, rekening houdend met zijn gebruikspatroon”.*
- b. artikel 4 van het ministerieel besluit van 12 november 2009 tot vaststelling van het niveau van specificatie van de gespecificeerde basisfactuur inzake elektronische communicatie:  
*“Voor elk voor een bepaalde duur gesloten contract vermeldt de basisfactuur de vervaldatum van dit contract, en dit goed zichtbaar [...]”*

### 8.3. Controlemethode

Deze controle betreft de operatoren van openbare telefoniediensten (vast en/of mobiel)<sup>8</sup> die zich richten tot particuliere klanten (consumenten – “privépersonen”)<sup>9</sup>. Daarbij wordt de inhoud nagekeken van voorbeelden van facturen die werkelijk verstuurd zijn naar de klanten en die door de operatoren zijn verstrekt op verzoek van het BIPT; dit voornamelijk administratieve werk wordt verricht bij het BIPT.

Het BIPT heeft alle operatoren die bij de controle betrokken zijn, gevraagd om twee lijsten van tien nummers eraan te verstrekken voor elke letter van het alfabet. De nummers moesten betrekking hebben op abonnees die sedert 2008 gedurende twee opeenvolgende jaren facturen

---

<sup>8</sup> De operatoren in kwestie zijn beperkt tot de operatoren van telefoniediensten, rekening houdende met de definitie van een abonnee in de wet (art. 2, 15°).

<sup>9</sup> De operatoren die zich enkel richten tot ondernemingen maar die ook klanten hebben aan wie een tot vijf oproepnummers zijn toegewezen, mogen buiten beschouwing worden gelaten.

hadden ontvangen, voor de controle van de minstens jaarlijkse vermelding van het meest voordelige tariefplan; de nummers moesten betrekking hebben op abonnees die gebonden waren aan een contract van bepaalde duur dat sedert 1 augustus 2010 gesloten was voor de controle van de einddatum van het contract. Het BIPT heeft uit de 260 verstrekte nummers willekeurig twee reeksen van 20 nummers gekozen voor elk van de controles.

Voor de controle van de minstens jaarlijkse vermelding van het voordeligste tariefplan heeft het BIPT aan elk van de 18 betrokken operatoren gevraagd om voor de willekeurig gekozen 20 nummers, het duplicaat te bezorgen van de factuur waarop het meest voordelige tarief was vermeld en die werkelijk was verzonden naar de abonnees gedurende twee opeenvolgende jaren sedert 2008.

Voor de controle van de einddatum van het contract heeft het BIPT aan elk van de 13 betrokken operatoren gevraagd om voor de overige willekeurig gekozen 20 nummers, twee opeenvolgende facturen te bezorgen voor de periode van 1 augustus tot 31 december 2010 wat betreft de eerste tien nummers van de lijst en twee opeenvolgende facturen uit 2011 wat betreft de laatste tien nummers van de lijst. Er is geopteerd voor 1 augustus 2010 als datum, omdat op die dag artikel 4 van het MB van 12 november 2009 in werking is getreden. De overgezonden facturen moesten facturen zijn die verstuurd waren aan consumenten die op het ogenblik van de facturering gebonden waren aan een contract van bepaalde duur.

#### **8.4. Huidige resultaten van de controle**

Achttien operatoren zijn geïdentificeerd als zijnde a priori betrokken bij deze controle van wettelijke vermeldingen op de facturen. Het aanvankelijke verzoek in verband met de nummerlijsten is verstuurd op 12/07/2011. Er zijn zes herinneringen nodig geweest. Op dit ogenblik is er nog één operator die nagelaten heeft om op de brieven van het BIPT te antwoorden.

Sommige operatoren hebben geantwoord dat ze niets te maken hadden met wat door het BIPT werd gecontroleerd. Dit was met name het geval voor bepaalde operatoren die maar één tariefplan aanbieden; in dat geval is de verplichting die voortvloeit uit artikel 110, § 4, van de wet van 13 juni 2005 niet van toepassing (na te gaan op de website van de operator). Evenzeer geldt de verplichting om de einddatum van het contract op de facturen te vermelden slechts bij contracten van bepaalde duur; operatoren die enkel contracten van onbepaalde duur aanbieden, worden dus door deze bepaling niet beoogd.

Op 3 november 2011 zijn aan dertien operatoren brieven gericht met het verzoek werkelijk facturen voor te leggen, op basis van de nummers die het BIPT willekeurig had gekozen uit de lijsten die verstrekt waren door de operatoren in kwestie.

Het concrete werk van de verificatie van de wettelijke vermeldingen op de facturen kon dus eind november beginnen.

Deze controletaak vergt veel middelen, met name op juridisch vlak. Het komt immers erop na te gaan of alle operatoren hebben geantwoord, of alle gevraagde facturen zijn verzonden en of de operatoren die zich niet betrokken achten, dat inderdaad niet zijn.

Bij het BIPT zijn momenteel verscheidene acties aan de gang om de vastgestelde problemen te verhelpen:

- a. verzending van herinneringen aan de operatoren die niet hebben geantwoord;
- b. verzending van voorafgaande ingebrekestellingen voor de operatoren die de wettelijke bepalingen niet lijken na te leven;
- c. verzending van aanvullende vragen aan de operatoren die niet alle gevraagde facturen hebben verstrekt en/of bij wie sommige facturen niet lijken te voldoen aan artikel 4;
- d. verificaties voor de operatoren die verklaren niet betrokken te zijn.

De eerste fase van deze controletaak met betrekking tot de facturen is nog niet voltooid op het ogenblik waarop deze mededeling wordt gepubliceerd.

## 8.5. Conclusies

Allereerst kan worden vastgesteld dat deze controle heel nuttig is gebleken, aangezien ze een aantal problemen in het daglicht heeft gesteld in verband met de manier waarop de operatoren hun wettelijke verplichtingen vervullen.

Deze controle is belangrijk voor de consumenten omdat ze slaat op twee sleutelementen voor de informatieverstrekking aan deze consumenten: de vermelding van het voordeligste tariefplan en de einddatum van het contract.

Aan de operatoren is tevens het signaal afgegeven dat het BIPT van plan was om de naleving van de verplichtingen die inzake voorlichting van de consument op hen wegen, grondig te controleren.

De verrichte controle leidt echter tot enkele beschouwingen. Zo doelt artikel 110, § 4, van de wet uitdrukkelijk op “abonnees” zoals gedefinieerd in artikel 2, 15°, namelijk elke persoon “*die houder is van een nummer dat toegekend is door een operator*”. Het gaat dus enkel over (vaste of mobiele) diensten die gekoppeld zijn aan een nummer. Er zou kunnen worden nagedacht over de uitbreiding van de draagwijdte van het artikel naar diensten van het type breedbandtoegang en naar gebundelde aanbiedingen waarin een breedbanddienst vervat is.

Tevens rijst de vraag van de behandeling van de vaste telefoniedienst in het kader van de huidige gebundelde aanbiedingen. Wat is immers het aanbod dat het meest aangepast is aan het telefonische gebruikspatroon van een gebruiker, wanneer deze niet geïnteresseerd is in meer verrichtingen inzake internet of televisie?

Er zijn operatoren die verschillende formules van gebundelde aanbiedingen telefonie + internet + televisie hebben, waarin de voorwaarden met betrekking tot de telefonie anders zijn: klassieke telefonie, nationale telefonie onbeperkt naar vaste nummers, nationale en internationale

telefonie naar sommige landen onbeperkt naar vaste nummers en nationale en internationale telefonie onbeperkt naar het vaste netwerk van een groter aantal landen.

Ten slotte lijkt het ook nuttig om na te denken over de periodiciteit van deze informatieverstrekking (een keer per jaar of een andere regelmaat) en over de duur waarmee de operator rekening moet houden om het gebruikspatroon van de gebruiker vast te stellen.

Het is niet uitgesloten dat het denkwerk over de concrete toepassing van deze wetsartikelen het voorwerp uitmaakt van een advies van het BIPT aan de bevoegde minister.

## 9. ALGEMENE CONCLUSIE VAN HET EERSTE SEMESTER VAN HET CONTROLEPROGRAMMA

Samengevat, heeft het nieuwe controleprogramma dat door de Raad van het BIPT is gevraagd voor het eerste semester van zijn toepassing de volgende voornaamste conclusies opgeleverd:

**Sms-nummering:** de eerste controles hebben gewezen op enkele problemen met de wederzijdse afstemming van het type van aangeboden diensten en de gebruikte korte nummers en op grote problemen met de facturering van de dienst STOP. Een aantal gevallen zijn doorgezonden naar de Ethische Commissie voor grondiger onderzoek en eventueel het opleggen van sancties.

**Kennisgeving van diensten:** deze taak had tot doel het BIPT te helpen om een volledig beeld te krijgen van de operatoren en leveranciers van telecommunicatiediensten in België door de kennisgevingen van diensten die ze hadden gedaan, te controleren. Door met name als informatiebron de “artikel 9”-databank te gebruiken met de kennisgevingen van diensten, heeft de controletaak zich uiteindelijk toegespitst op het bijwerken van het tariefvergelijkingsprogramma <http://www.bestetarief.be/>, in essentie wat betreft de leveranciers van mobiele-communicatiediensten en de invoering van hun tariefplannen in het programma.

**Publicatie van indicatoren inzake kwaliteit:** uit de controle van de verplichting tot publicatie door de openbare operatoren op hun website van de kwaliteitsindicatoren vermeld in de besluiten van het BIPT is gebleken dat slechts vier ondernemingen voldoen wat betreft de publicatie van kwaliteitsindicatoren voor de vaste diensten: Base/KPNGB, Belgacom, Mobistar en Verizon. Wat de mobiele diensten betreft, schikken de vier operatoren van een mobiel netwerk (Belgacom / Proximus, Mobistar, KPNGB / Base en Telenet) zich naar het besluit van het BIPT. In het algemeen, met name gelet op de eigenlijke aard van deze kwaliteitsparameters, op het feit dat de meerderheid van de leveranciers van vaste diensten (met uitzondering van de grote netwerkoperatoren) daarover geen informatie publiceren en omdat er geen proces bestaat voor de validering van de gepubliceerde cijfers ter zake, is het BIPT beginnen nadenken over mogelijkheden om de indicatoren duidelijker te maken.

**Informatie op de facturen:** het BIPT heeft systematisch de dubbele verplichting gecontroleerd inzake verstrekking van bepaalde inlichtingen op de facturen van de klanten van telecommunicatiediensten, namelijk de vermelding minstens een keer per jaar van het gunstigste tariefplan van de operator voor de gebruiker enerzijds en anderzijds de vermelding op elke factuur van de einddatum van de contract, in geval van een contract van bepaalde duur. Deze taak, die veel administratief en juridisch werk vergt, vlot goed en levert concrete resultaten op (waaronder ook ingebrekestellingen en eventueel administratieve boetes).

Axel Desmedt  
Lid van de Raad

Charles Cuvelliez  
Lid van de Raad

Catherine Rutten  
Lid van de Raad

Luc Hindryckx  
Voorzitter van de Raad

## BIJLAGE – Leveranciers van mobiele-communicatiediensten in België

Op basis van de verzamelde informatie, worden hieronder de naam en de categorie van de spelers vermeld die nu in België mobiele diensten verstrekken.

Leverancier	Categorie
<b>Belgacom/Proximus</b>	Eigen merk
<b>Post Mobile</b>	Branded reseller
<b>RSCA Mobile</b>	Branded reseller
<b>TMF Mobile</b>	Branded reseller
<b>Scarlet</b>	Onafhankelijke leverancier
<b>Mobisud</b>	Onafhankelijke leverancier
<b>Mobistar</b>	Eigen merk
<b>Red Bull Mobile</b>	Branded reseller
<b>VT4 Mobile</b>	Branded reseller
<b>Euphony</b>	Branded reseller
<b>Delhaize Mobile</b>	Branded reseller
<b>Lycamobile</b>	Onafhankelijke leverancier
<b>Transatel</b>	Onafhankelijke leverancier
<b>Tellink</b>	Onafhankelijke leverancier
<b>Colruyt mobile</b>	Onafhankelijke leverancier
<b>Belgian Telecom</b>	Onafhankelijke leverancier
<b>5/5</b>	Onafhankelijke leverancier
<b>Telenet</b>	Full MVNO
<b>Base</b>	Eigen merk
<b>Ay Yildiz</b>	Eigen merk
<b>Zoniq</b>	Eigen merk
<b>Chiamia</b>	Eigen merk
<b>Simyo</b>	Eigen merk
<b>Mobile World</b>	Eigen merk
<b>HBVL Mobile</b>	Branded reseller
<b>Aldi Talk (Medion)</b>	Branded reseller
<b>Allo RTL</b>	Branded reseller

<b>JIM Mobile (VMMA)</b>	Branded reseller
<b>Sudpresse Mobile</b>	Branded reseller
<b>Wire-less</b>	Branded reseller
<b>Carrefour (Effortel)</b>	Onafhankelijke leverancier
<b>Ergatel</b>	Onafhankelijke leverancier
<b>Mondial Telecom</b>	Onafhankelijke leverancier
<b>Ortel Mobile</b>	Onafhankelijke leverancier
<b>Primus (LCR)</b>	Onafhankelijke leverancier
<b>Toledo (Sun)</b>	Onafhankelijke leverancier
<b>Transatel</b>	Onafhankelijke leverancier
<b>United Telecom</b>	Onafhankelijke leverancier
<b>Mobile Vikings</b>	Onafhankelijke leverancier
<b>EDPnet</b>	Onafhankelijke leverancier
<b>Ello Mobile</b>	Onafhankelijke leverancier
<b>My Tel</b>	Onafhankelijke leverancier
<b>Intertel Telecom</b>	Onafhankelijke leverancier
<b>Star Telecom</b>	Onafhankelijke leverancier