



**BELGISCH INSTITUUT VOOR POSTDIENSTEN
EN TELECOMMUNICATIE**

**BESLUIT VAN DE RAAD VAN HET BIPT
VAN 13 NOVEMBER 2007 BETREFFENDE**

**DE PUBLICATIE VAN DE INLICHTINGEN IN VERBAND MET
DE TOEGANG TOT ELEKTRONISCHE-COMMUNICATIENETWERKEN EN
-DIENSTEN,
ALSOOK HET GEBRUIK VAN DIE NETWERKEN EN VAN DIE DIENSTEN;
DE INHOUD EN NADERE REGELS INZAKE PUBLICATIE VAN DE
INLICHTINGEN**

INHOUDSOPGAVE

HOOFDSTUK 1: ALGEMENE INLEIDING.....	3
1. EEN STUKJE GESCHIEDENIS.....	3
2. DOEL VAN DIT BESLUIT	3
3. JURIDISCH KADER VOOR HET BESTAAN, DE FOLLOW-UP EN DE TOEPASSING VAN DIT BESLUIT	3
HOOFDSTUK 2. VERDUIDELIJING VAN DE TE PUBLICEREN INFORMATIE.....	8
HOOFDSTUK 3. VERDUIDELIJING OVER DE NADERE REGELS INZAKE PUBLICATIE VAN DE INLICHTINGEN	9
1. VORM.	9
2. WIJZE VAN PUBLICATIE	9
3. ACTUALISERING.....	9
4. EERSTE TOEPASSING	9
BEROEPSMOGELIJKHEDEN.....	10

HOOFDSTUK 1: ALGEMENE INLEIDING.

1. EEN STUKJE GESCHIEDENIS

Met de publicatie van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie zijn er voor de ondernemingen die elektronische-communicatiediensten verstrekken nieuwe verplichtingen ontstaan.

2. DOEL VAN DIT BESLUIT

Dit besluit heeft tot doel verduidelijking te brengen over de verplichting tot publicatie door de operatoren van vergelijkbare, geschikte en bijgewerkte informatie inzake de toegang tot hun netwerken en hun diensten alsook inzake het gebruik van die netwerken en die diensten.

Het Instituut heeft de precieze inhoud van de te publiceren inlichtingen en de nadere regels voor hun publicatie nog niet vastgelegd.

Het Instituut neemt nu het initiatief om de precieze inhoud van de te publiceren inlichtingen en de nadere regels voor hun publicatie te preciseren, om ervoor te zorgen dat de eindgebruikers toegang krijgen tot volledige, vergelijkbare en gebruikersvriendelijke informatie.

Een eerste informeel ontwerp is aan een openbare raadpleging onderworpen van 13 februari 2007 tot 30 maart 2007.

Een samenvatting van de bijdragen is op 7 juni 2007 gepubliceerd op de site van het BIPT. Daarna is er een tweede ontwerpbesluit opgesteld en op 16 juli 2007 is dat ter consultatie voorgelegd. Een samenvatting van de bijdragen naar aanleiding van die raadpleging is op 14 november 2007 gepubliceerd op de site van het BIPT.

3. JURIDISCH KADER VOOR HET BESTAAN, DE FOLLOW-UP EN DE TOEPASSING VAN DIT BESLUIT

Dit besluit wordt genomen met het oog op de rechtstreekse toepassing van de eerste paragraaf van artikel 111 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie. De tekst van artikel 111, § 1 luidt als volgt:

...

Art. 111. § 1. De operatoren publiceren voor de consumenten vergelijkbare, geschikte en bijgewerkte informatie inzake de toegang tot hun netwerken en hun diensten alsook inzake het gebruik van die netwerken en die diensten. Het Instituut legt de precieze inhoud van de te publiceren inlichtingen vast alsook de nadere regels voor hun publicatie. De operatoren delen aan het Instituut de informatie mee alsook de mogelijke wijzigingen in die informatie uiterlijk een maand vóór de publicatie ervan.

...

De verplichting tot publicatie door de operatoren van vergelijkbare, geschikte en bijgewerkte informatie inzake de toegang tot hun netwerken en hun diensten alsook inzake het gebruik van die netwerken en die diensten is onbetwistbaar gelet op de bewoording van het eerste lid van die eerste paragraaf van artikel 111.

Om elk misverstand te vermijden verduidelijkt het Instituut dat enkel die operatoren betrokken zijn die diensten aan consumenten verstrekken, en dat het voormelde artikel 111 niet geldt voor de operatoren die zich tot professionele markten richten.

De verplichting voor het Instituut om de precieze inhoud van de te publiceren inlichtingen en de nadere regels voor hun publicatie te preciseren, om ervoor te zorgen dat de eindgebruikers toegang krijgen tot volledige, vergelijkbare en gebruikersvriendelijke informatie is eveneens onbetwistbaar gelet op de bewoording van de tweede zin van die eerste paragraaf van artikel 111. Het is aan die verplichting dat het Instituut wil voldoen.

Om een volledig antwoord te geven op de reacties die tijdens die twee raadplegingen zijn gegeven, repliceert het Instituut hierbij daarop.

Reacties tijdens de eerste raadpleging (13 februari 2007, samenvatting gepubliceerd op 7 juni 2007)

De vijf respondenten bevestigen unaniem het nut en de noodzaak van een voorlichting van de consumenten, zoals gepreciseerd is in de wet.

Antwoord van het Instituut: het Instituut stelt tevreden vast dat er daarover unanimititeit bestaat.

Drie respondenten vestigen de aandacht op de draagwijdte van artikel 111, § 1, in die zin dat de inlichtingen bestemd zijn voor de consumenten en dat de operatoren die zich op professionele markten richten, er dus van worden vrijgesteld.

Antwoord van het Instituut: het Instituut gaat akkoord met die reactie en dit besluit stemt daarmee overeen.

Drie respondenten vermelden dat artikel 111, § 1, de omzetting is van de bepalingen van Richtlijn 2002/22/EG van 07 maart 2002 en dat de draagwijdte van dat artikel dus beperkt is tot de spraaktelefonie en tot de netwerken, die moeten worden onderscheiden van de mobiele telefonie en van de datadiensten.

Antwoord van het Instituut: de betreffende memorie van toelichting is als volgt opgesteld:

"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.

Bovendien is het Instituut krachtens § 2 van het artikel verplicht om middelen te zoeken en toe te passen om de consumenten ertoe in staat te stellen om hun keuze makkelijker te maken. Online prijsvergelijkingen op basis van het persoonlijke gebruik kunnen in dat opzicht een uitermate nuttig instrument zijn."

Als er verwezen wordt naar de Universeledienstrichtlijn dan is dat geenszins met het doel het toepassingsgebied *ratione personae* van artikel 111 te beperken tot de leveranciers van een openbare telefoniedienst, maar om een minimumlijst vast te stellen van de inlichtingen die de operatoren aan de consumenten beschikbaar moeten stellen.

Men moet er rekening mee houden dat de Belgische wet verder gaat dan de richtlijn, door de reikwijdte van de verplichtingen inzake informatieverstrekking uit te breiden tot alle leveranciers van elektronische-communicatienetwerken en -diensten (hetgeen is toegestaan, aangezien men de minimale eis van in de Universeledienstrichtlijn overstijgt).

Vier respondenten hebben commentaar op het feit dat artikel 111, § 1, een mededeling van de inlichtingen door de operatoren oplegt uiterlijk één maand voor de publicatie ervan. Zij vestigen de aandacht op de lengte van die periode en vragen die in te korten wanneer dat nodig is en gemotiveerd wordt.

Antwoord van het Instituut: het Instituut merkt op dat dit besluit niets anders doet dan de wet toepassen. Er wordt echter voorzien in een afwijking op gemotiveerd verzoek gericht aan het Instituut vanwege de operator.

Vier respondenten wijzen erop dat een voorafgaande goedkeuring door het BIPT niet wordt opgelegd door artikel 111, § 1.

Antwoord van het Instituut: het Instituut gaat akkoord met die reactie en heeft er rekening mee gehouden.

Vier respondenten merken op dat de gevraagde informatie al beschikbaar is via verschillende kanalen en stellen voor om de gevraagde informatie te verstrekken via links met die verschillende kanalen. Er wordt een concreet voorstel gedaan.

Antwoord van het Instituut: het Instituut gaat akkoord met die reactie en heeft er rekening mee gehouden.

Twee respondenten zijn van mening dat indien de operatoren over een website beschikken om de informatie te geven, die operatoren ervan zouden moeten worden vrijgesteld om de informatie op papier te moeten verstrekken.

Antwoord van het Instituut: het Instituut gaat akkoord met die reactie en heeft er rekening mee gehouden.

Een respondent is van mening dat de gratis verstrekking op papier niet van toepassing zou mogen zijn.

Antwoord van het Instituut: het Instituut gaat akkoord met die reactie en heeft er rekening mee gehouden. Een gratis verstrekking op papier blijft echter behouden wanneer de operator geen website heeft, met het oog op de strikte toepassing van de wet.

Drie respondenten vragen zich af welk verschil in behandeling er moet zijn tussen diensten en netwerken.

Antwoord van het Instituut: het Instituut gaat akkoord met die reactie en heeft er rekening mee gehouden. Er is geen verschil in behandeling.

Een respondent is van mening dat de vermelding van de dienst of van het netwerk, zoals die aan het BIPT wordt gedaan niet aan de consument hoeft te worden gedaan.

Antwoord van het Instituut: het Instituut gaat niet akkoord met die reactie en behoudt de vermelding van de dienst of van het netwerk zoals die aan het BIPT werd gedaan. In geval van een klacht of een verzoek om inlichtingen is het immers van essentieel belang dat er een perfecte overeenstemming wordt gedefinieerd tussen de vermelding van de dienst of van het netwerk zoals die aan het BIPT zijn aangegeven en de commerciële vermelding.

Een respondent is van mening dat de vermelding van de maatregelen die ten gunste van de gehandicapten worden genomen niet nodig is, omdat die niet relevant is.

Antwoord van het Instituut: het Instituut is van oordeel dat die vermelding nodig is om te zorgen voor een volledige informatieverstrekking ten behoeve van mensen met een handicap, die eveneens consumenten zijn.

Reacties tijdens de tweede raadpleging (16 juli 2007, samenvatting gepubliceerd op 14 november 2007)

Twee respondenten zijn tegen het ontwerpbesluit en tegen de toepassing van artikel 111 van de wet. Zij vinden dat die toepassing voor de consument geen toegevoegde waarde biedt. Zij vinden de termijnen te kort.

Antwoord van het Instituut: het Instituut past gewoon de wet toe, hier op basis van de rechten die aan de consumenten worden verleend door die wet. Wat de termijnen betreft heeft het Instituut ervoor gezorgd pragmatisch te zijn.

Twee respondenten gaan niet akkoord met de toepassing van artikel 111 van de wet wat de toegang tot de netwerken betreft.

Antwoord van het Instituut: het Instituut gaat akkoord met die reactie en heeft er rekening mee gehouden. Er is geen verschil in behandeling.

Een respondent beweert dat de toepassing enkel betrekking heeft op spraaktelefonie. Die respondent baseert zich op de "memorie van toelichting" van de wet, die op haar beurt verwijst naar de Universeledienstrichtlijn. Die respondent is gekant tegen de toepassing van artikel 111 wat de breedbanddiensten betreft.

Antwoord van het Instituut: de betreffende memorie van toelichting is als volgt opgesteld:

"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.

Bovendien is het Instituut krachtens § 2 van het artikel verplicht om middelen te zoeken en toe te passen om de consumenten ertoe in staat te stellen om hun keuze makkelijker te maken. Online prijsvergelijkingen op basis van het persoonlijke gebruik kunnen in dat opzicht een uitermate nuttig instrument zijn."

Als er verwezen wordt naar de Universeledienstrichtlijn dan is dat geenszins met het doel het toepassingsgebied *ratione personae* van artikel 111 te beperken tot de leveranciers van een openbare telefoniedienst, maar om een minimumlijst vast te stellen van de inlichtingen die de operatoren aan de consumenten beschikbaar moeten stellen.

Men moet er rekening mee houden dat de Belgische wet verder gaat dan de richtlijn, door de reikwijdte van de verplichtingen inzake informatieverstrekking uit te breiden tot alle leveranciers van elektronische-communicatienetwerken en -diensten (hetgeen is toegestaan, aangezien men de minimale eis van in de Universeledienstrichtlijn overstijgt).

Een respondent wenst verduidelijking over de technische karakteristieken die moeten worden gegeven.

Antwoord van het Instituut: er zijn verduidelijkingen toegevoegd.

Een respondent wenst geen differentiatie tussen netwerken en diensten.

Antwoord van het Instituut: het Instituut gaat akkoord met die reactie en heeft er rekening mee gehouden. Er is geen verschil in behandeling.

Een respondent vindt dat de verplichting tot publicatie geen nieuwe verplichtingen met zich brengt en beweert dat sommige inlichtingen alleen moeten worden verstrekt als ze beschikbaar en relevant zijn.

Antwoord van het Instituut: het Instituut preciseert dat alle gevraagde inlichtingen moeten worden verstrekt, behalve wanneer de relevantie ervan in twijfel wordt getrokken; in dat geval moet de operator dat uitdrukkelijk vermelden aan het Instituut.

HOOFDSTUK 2. VERDUIDELIJING VAN DE TE PUBLICEREN INFORMATIE.

De volgende inlichtingen moeten worden verstrekt:

Algemene gegevens:

* handelsnaam van de operator.

* korte algemene beschrijving van de activiteiten van de operator.

Kader	Informatie
<i>Toegang en gebruik (per netwerk en dienst (in sommige gevallen wordt het toegestaan dat een dienst eventueel mag worden samengevoegd met een netwerk))</i>	Handelsbenaming Benaming die aangegeven is bij het BIPT Beschrijving Bereik Voornaamste technische karakteristieken (in het bijzonder diegene die absoluut noodzakelijk zijn om de dienst en/of het netwerk waarop de consument aangesloten is "zelf" (dus door de consument zelf bij hem thuis) in dienst te stellen) Maatregel(en) genomen ten voordele van gehandicapten (aanwezigheid en verduidelijking indien van toepassing) Nodige apparatuur en eindapparatuur Formaliteit(en) i.v.m. de aanvraag Verkooppunt(en) Contractuele leveringstermijn (aanwezigheid en aantal in dagen indien van toepassing) Commerciële leveringstermijn (aanwezigheid en aantal in dagen indien van toepassing) Contractuele termijn voor de opheffing van storingen Tarieven en mogelijke korting(en) Minimale contractduur en mogelijkheid of mogelijkheden tot herroeping (opzegtermijn en schadevergoeding in voorkomend geval) Wijze(n) en periodiciteit inzake facturering Details die bij de facturering worden gegeven Betalingswijze(n) Aard en kenmerk(en) (o.a. telefoonnummer(s) en openingstijd) van de helpdesk

HOOFDSTUK 3. VERDUIDELIJKING OVER DE NADERE REGELS INZAKE PUBLICATIE VAN DE INLICHTINGEN.

1. VORM.

De publicatie moet bij voorkeur geschieden op de website van elke onderneming die elektronische-communicatiediensten verstrekt, en dat per netwerk en dienst dat of die bij het Instituut is aangegeven (*in sommige gevallen wordt toegestaan dat een dienst eventueel met een netwerk wordt samengevoegd*). Indien er geen website is, moet de publicatie geschieden op papier en gratis beschikbaar zijn. Als er wel een website is, is een algemene publicatie op papier niet verplicht, maar de consument moet wel het recht hebben om individueel een papieren document te vragen, dat hem op eenvoudig verzoek binnen vijf werkdagen zal worden verstrekt tegen de kostprijs die vóór de levering wordt vermeld.

2. WIJZE VAN PUBLICATIE

De publicatie moet geschieden op papier in A4-formaat en in een vorm die gemakkelijk leesbaar is voor alle consumenten en de vergelijking tussen operatoren mogelijk maakt. Alle te publiceren inlichtingen moeten op één bundel documenten staan, die gedateerd is en de vermelding draagt "dit document wordt geregeld bijgewerkt". Er moet een document worden bezorgd dat de volledige informatielijst bevat die vastgelegd is in hoofdstuk 2 van dit besluit. Op dat document mag per te verstrekken inlichting een link naar een ander beschikbaar document worden opgegeven (bijvoorbeeld een commerciële documentatie, een contract, een document "algemene voorwaarden", ...), ter wille van de eenvoud en om dezelfde informatie op een regelgevend document en een commercieel document niet te dupliceren.

Op de website moet per netwerk en dienst (*in sommige gevallen wordt toegestaan dat een dienst eventueel met een netwerk wordt samengevoegd*) die bij het Instituut aangegeven zijn, een webpagina worden gepubliceerd, waar de gebruiker in maximaal drie stappen terecht kan (eventueel naast een stap voor de taalkeuze op de site). (bijvoorbeeld door op de homepage van de website van de operator te klikken op een link "taalkeuze", door te klikken op een link "wettelijke vermeldingen" en door op de pagina "wettelijke vermeldingen" te klikken op de desbetreffende link die overeenstemt met de webpagina waarop de "inlichtingen" staan van de dienst(en) of netwerk(en) die de surfer gekozen heeft). Op die webpagina mag per te verstrekken inlichting een hyperlink naar een andere pagina op de website worden opgegeven (bijvoorbeeld een commerciële documentatie, een contract, een document "algemene voorwaarden", ...), ter wille van de eenvoud en om dezelfde informatie op een regelgevende pagina en een commerciële pagina niet te dupliceren.

3. ACTUALISERING

De informatie moet bijgewerkt zijn.

Er wordt aan herinnerd dat het tweede lid van de eerste paragraaf van artikel 111 als volgt luidt:

De operatoren delen aan het Instituut de informatie mee alsook de mogelijke wijzigingen in die informatie uiterlijk een maand vóór de publicatie ervan.

Die termijn van een maand is dus de wettelijke regel, waarvan slechts mag worden afgeweken op gemotiveerd verzoek vanwege de operator aan het Instituut.

4. EERSTE TOEPASSING

Het Instituut stelt vast dat vóór de publicatie van dit besluit bij geen enkele onderneming die elektronische-communicatiediensten verstrekt op de website vergelijkbare informatie gepubliceerd of beschikbaar is.

Daarom acht het Instituut het nodig om aan elke onderneming die elektronische-communicatiediensten verstrekt, een aanpassingsperiode toe te staan.

Daarom moet elke onderneming die elektronische-communicatiediensten verstrekt uiterlijk 1 juli 2008 aan het Instituut de gegevens verstrekken die in dit besluit worden geëist. Er zal dan een publicatie worden geëist de maand na de datum van verzending aan het Instituut.

BEROEPSMOGELIJKHEDEN

Overeenkomstig de wet van 17 januari 2003 betreffende de rechtsmiddelen en de geschillenbehandeling naar aanleiding van de wet van 17 januari 2003 hebt u 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