



B I P T

**BELGISCH INSTITUUT VOOR POSTDIENSTEN
EN TELECOMMUNICATIE**

**ADVIES VAN DE RAAD VAN HET BIPT
VAN 23 MAART 2017
MET BETREKKING TOT
HET WETSVOORSTEL TOT WIJZIGING VAN DE WET VAN 13 JUNI 2005
BETREFFENDE DE ELEKTRONISCHE COMMUNICATIE WAT HET
GEBRUIKSPATROON BETREFT (DOC 54 2140/1)**

INHOUDSOPGAVE

Hoofdstuk 1. Onderwerp van het advies.....	3
Hoofdstuk 2. Advies	3
2.1. BETRACHTING VAN HET WETSVOORSTEL	3
2.2. RETROACTA.....	4
2.3. ONZEKERE TOEGEVOEGDE WAARDE	4
2.4. HOGE KOSTEN	4
2.5. MOGELIJK NADEEL T.A.V. KLEINERE OPERATOREN.....	5
2.6. OVERLAP MET EEN RECENT BESLUIT VAN HET BIPT	5
2.7. CONCLUSIE.....	6

Hoofdstuk 1. Onderwerp van het advies

Het BIPT heeft kennis genomen van de vraag om advies van Kamer van Volksvertegenwoordigers bij brief van mevrouw Lalieux van 22 november 2016 aangaande het wetsvoorstel met referentie DOC 54 2140/001, ingediend door de Kamerleden Roel Deseyn en Jef Van den Bergh. Het advies wordt door het BIPT verstrekt overeenkomstig artikel 14, § 1, 1°, van de wet van 17 januari 2003:

"Art. 14. § 1. Onverminderd zijn wettelijke bevoegdheden, heeft het Instituut de volgende taken met betrekking tot elektronische communicatienetwerken en elektronische communicatiediensten, eindapparatuur, radioapparatuur en met betrekking tot postdiensten en openbare postnetwerken zoals gedefinieerd door artikel 131 van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven :

1° het formuleren van adviezen op eigen initiatief, in de gevallen waarin de wetten en besluiten erin voorzien of op verzoek van de minister of van de Kamer van volksvertegenwoordigers;"

Hoofdstuk 2. Advies

2.1. Betrachting van het wetsvoorstel

Het wetsvoorstel strekt ertoe het vergelijken van telecommunicatietarieven te vergemakkelijken.

Om vlot tarieven te kunnen vergelijken met een tariefsimulator moet uitgegaan worden van het reële verbruik van de gebruikers.

De gedetailleerde facturen die klanten kunnen vinden op de klantenpagina van de website van hun operator, bevatten alle informatie over hun gebruikspatroon van de voorbije periode. Zodoende beschikken klanten over een gedetailleerd overzicht van de geleverde prestaties zoals nationale belminuten tijdens respectievelijk piek- en daluren, verzonden of tegen betaling ontvangen sms-berichten, up- en downloadvolumes, enz. tijdens het afgelopen jaar.

Abonnees worden daarom in de mogelijkheid gesteld om hun gebruikspatroon te downloaden.

Het betreffende bestand heeft een open en automatisch interpreteerbaar elektronisch formaat. Het bestand kan opgeladen worden in de tariefsimulator van het BIPT.

Na het uploaden van het eigen consumentenprofiel vergelijkt deze simulator dan de kosten van het eigen belgedrag in de verschillende tariefplannen en kan het beste contract worden gekozen.

Wanneer de consument beschikt over zijn gebruikspatroon in een (anoniem) elektronisch en verwerkbaar formaat wordt het mogelijk voor alle operatoren en derde partijen (zoals verbruikersorganisaties en websites van particulier initiatief) om online vergelijkingsmodules en tariefsimulatoren te maken.

2.2. Retroacta

Het BIPT onderzocht in 2012 reeds de piste waarbij operatoren verplicht zouden worden om een elektronische factuur op te stellen die automatisch gelinkt wordt aan de website van de tariefsimulator van het BIPT (www.bestetarief.be). Via een downloadlink of een unieke code op de factuur zouden consumenten dan terechtkomen bij de tariefsimulator en zouden al hun gegevens daarop automatisch ingegeven zijn.

Deze piste sloot nauw aan bij het wetsvoorstel waarover onderhavig advies betrekking heeft en werd destijds niet gevolgd om redenen die in de lijn liggen met wat verder in dit advies volgt.

Inmiddels onderzoekt het BIPT ook de praktische mogelijkheden van het creëren van links tussen de klantenpagina's van de verschillende operatoren en de tariefsimulator van het BIPT.

Hierna volgen een aantal bedenkingen die het betreffende wetsvoorstel oproepen.

2.3. Onzekere toegevoegde waarde

Het heeft er alle schijn van dat het wetsvoorstel ingegeven is door een bekommernis om consumenten meer gebruik te laten maken van de tariefsimulator en om dit gebruik efficiënter te maken door deze klanten ervan te verzekeren dat de correcte gegevens inzake hun gebruiksprofiel in de tariefsimulator zijn ingegeven.

Het is echter geen uitgemaakte zaak dat consumenten de tariefsimulator meer gaan gebruiken omwille van de betreffende link.

Dit kan eventueel opgevangen worden door een voorlichtingscampagne die consumenten wijst op de aanpassingen van de klantenpagina.

Dit neemt echter niet weg dat de tariefsimulator van het BIPT enkele paramaters bevat die door de operator niet ingevuld kunnen worden maar die wel van belang kunnen zijn voor de consument in kwestie zoals (a) de meest opgeroepen mobiele en/of vaste operatoren, (b) de wensen inzake internetsnelheid en (c) de gewenste functionaliteiten voor de tv-decoder. Deze gegevens zullen bijgevolg hoe dan ook niet automatisch ingevuld worden maar moeten door de klant zelf worden ingevuld.

2.4. Hoge kosten

De implementatie van de link tussen de klantenpagina op de website van de operatoren en de tariefvergelijker zal zekere kosten met zich meebrengen; ook voor het BIPT dat het bestaande platform zal moeten laten aanpassen.

Het invoeren van dergelijke link zal operatoren ook verplichten tot statistische verrekeringen van consumentengegevens die zij normaliter niet doen (bijvoorbeeld inzake piek- en daluren) wat ook voor hen bijkomende kosten met zich zal meebrengen.

Het BIPT informeerde eind 2016 bij een aantal operatoren¹ naar de verwachte kosten². De schattingen liepen uiteen tussen 100.000€ en 1.000.000€. Bij deze uiteenlopende cijfers moet

¹ In casu : Base, Orange, Proximus, Scarlet, Telenet, VOO.

² Dit onderzoek gebeurde naar aanleiding van een krantenartikel (De Morgen, 24/8/2016) waarbij de mogelijkheid werd geopperd van een "T-test" en er een analogie werd gesuggereerd met de V-test in de energiesector. Ten slotte

wel vermeld worden dat niet alle operatoren de kosten voor encryptie en beveiliging in rekening hadden gebracht : de overdracht van persoonlijke gegevens tussen operatoren en het BIPT houdt immers een datatransfer in met reële risico's inzake veiligheid en toegang tot persoonlijke data evenals mogelijke aansprakelijkheidsbetwistingen in dat kader. Hierbij moet er op gewezen worden dat een systeem van verbindingen tussen de tariefsimulator en de servers van de operatoren kwetsbaar is voor eventuele hacking en daartegen ook beveiligd moet worden. Het inperken van deze risico's brengt uiteraard ook kosten met zich mee.

Bovendien zal ook de veiligheid van het systeem verzekerd moeten worden. Er worden immers verbindingen gecreëerd tussen de tariefsimulator en de verschillende servers van de betrokken operatoren waardoor een systeem ontstaat dat niet langer autonoom functioneert zoals de huidige tariefsimulator maar dat tevens gevoed wordt vanuit de verschillende servers van de operatoren. Het BIPT heeft op de goede werking van deze servers en op de impact ervan op de werking van de tariefsimulator geen invloed. De goede werking van dit complexe systeem zal zeker kosten met zich meebrengen.

2.5. Mogelijk nadeel t.a.v. kleinere operatoren

Bij de beoordeling van de implementatie- en beveiligingskosten moet in acht worden genomen dat deze kosten niet wezenlijk zullen verschillen van operator tot operator, - het zijn immers min of meer dezelfde aanpassingen die vereist zijn. Dit impliceert dat kleine operatoren qua kosten verhoudingsgewijs zwaarder getroffen zullen worden dan grote operatoren.

Zodoende is het gevaar reëel dat de kleine operatoren, die eerder dan de grote operatoren op de prijs concurreren, zich door het vernoemde wetsvoorstel geconfronteerd zien met kosten die voor hen zwaar doorwegen en hun concurrentiepositie precairder kunnen maken.

Dit zou opgevangen kunnen worden door het linken van de klantenpagina met de tariefsimulator niet verplicht te stellen voor kleinere operatoren. Daarbij is het risico evenwel niet uitgesloten dat deze kleinere operatoren door het publiek als minder professioneel beoordeeld gaan worden dan de grotere operatoren die de nodige kosten voor de betreffende links wel maken. Deze perceptie kan dan ook weer leiden tot een aantasting van de concurrentiepositie van de kleinere operatoren.

2.6. Overlap met een recent besluit van het BIPT

Het BIPT heeft er met het besluit van de Raad van het BIPT van 16 augustus 2016 betreffende de informatie die operatoren aan consumenten moeten bezorgen over hun gebruiksprofiel³ voor geopteerd om operatoren te verplichten om hun klanten informatie te bezorgen over hun reëel verbruik en hun reëel verbruikersprofiel. Het besluit verplicht de operatoren om op de klantenpagina van hun website een gebruiksprofiel te publiceren, gebaseerd op het verbruik gedurende 3 maanden tijdens het laatste half jaar. In het gebruiksprofiel moet de informatie opgenomen zijn die consumenten nodig hebben voor de tariefsimulator maar met het oog op een zo volledig mogelijk gebruiksprofiel moeten operatoren ook de consumptie in het kader van EU-roaming weergeven. Aan de operatoren wordt wel de vrijheid gelaten om zelf te bepalen hoe zij de betreffende informatie presenteren. De informatie moet alleszins duidelijk en begrijpelijk

willen we er op wijzen dat de vergelijking met de V-test uit de energiesector niet helemaal correct is : bij deze V-test is er geen sprake van een automatische invoer vanuit de elektronische factuur van de klant in de tariefvergelijker. Voor de nodige gegevens is de klant ook daar aangewezen op de vermeldingen op zijn factuur. In die zin is de situatie van de consumenten in de energiesector vergelijkbaar met deze in de elektronische communicatiesector.

³ Cf. http://www.bipt.be/public/files/nl/21997/Besluitgebruiksprofiel_publicatie%20versie_NL.pdf

zijn. De verstrekte gegevens moeten bovendien onmiddellijk bruikbaar zijn in de tariefsimulator zodat geen herberekeningen nodig zijn.

Dit BIPT-besluit verplicht operatoren om hun klantenpagina's dienovereenkomstig aan te passen. Ze hebben daarvoor tijd tot 1 juli 2017.

Het voorliggende wetsvoorstel zal de operatoren ertoe verplichten hun klantenpagina's aan te passen bovenop de door het BIPT opgelegde aanpassingen waarschijnlijk korte tijd nadat de door het BIPT opgelegde aanpassingen werden voltooid. De vraag kan daarbij gesteld worden of het successief opleggen van aanpassingen aan de webpagina's proportioneel kan worden genoemd.

2.7. Conclusie

Hoewel het BIPT het doel van het voorliggende wetsontwerp kan onderschrijven, met name een correcte invulling van de gegevens in de tariefsimulator zodat de consument op basis van een reëel verbruik zijn keuze kan maken, mogen de hierboven vernoemde risico's niet miskend worden. Daarbij wenst het BIPT specifiek te wijzen op de kosten van implementatie en beveiliging, de proportionaliteit van de betreffende wetgeving en de risico's ten aanzien van kleinere operatoren.

Axel Desmedt
Lid van de Raad

Jack Hamande
Lid van de Raad

Luc Vanfleteren
Lid van de Raad

Michel Van Bellinghen
Voorzitter van de Raad